



# **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

## **“PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA EL DISEÑO DE LA EMPRESA MULTISERVICIOS TÉCNICO – ADMINISTRATIVO EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA”**

**PAUCAR LONDO JOSÉ MANUEL**

**Tesis presentada ante la Escuela de Postgrado y  
Educación Continua de la ESCUELA SUPERIOR  
POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO, como requisito parcial  
para la obtención del grado de Magister en DIRECCIÓN  
DE EMPRESAS MENCIÓN PROYECTOS  
III VERSIÓN**

**RIOBAMBA – ECUADOR**

**2013**



## **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

### **CERTIFICACIÓN**

**El tribunal de Tesis CERTIFICA que:**

El trabajo de investigación titulado: **“PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA EL DISEÑO DE LA EMPRESA MULTISERVICIOS TÉCNICO – ADMINISTRATIVO EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA”**, es de responsabilidad del Ing. José Manuel Paucar Londo egresado de la Maestría en Dirección de Empresas Mención Proyectos, ha sido prolijamente revisado, quedando autorizada su presentación.

#### **TRIBUNAL DE TESIS:**

---

Ing. MBA. Rodrigo Moreno Álvarez

**DIRECTOR**

---

Ing. MBA. Jorge Mejía Zúñiga

**MIEMBRO**

---

Ing. MsC. Rodrigo García Barba

**MIEMBRO**

**Riobamba, marzo del 2013**

## **DERECHO DE AUTORÍA**

Yo, **PAUCAR LONDO JOSÉ MANUEL** declaro que soy responsable de las ideas, doctrinas y resultados expuestos en la presente Tesis, y que el patrimonio intelectual generado por la misma pertenece exclusivamente a la ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO.

---

**Ing. José Paucar**

**Nº de Cédula: 0603055757**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>CAPÍTULO</b>	<b>PÁGINA</b>
PORTADA	
CERTIFICACIÓN	
DERECHO DE AUTORÍA	
ÍNDICE DE CONTENIDOS	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE GRÁFICOS	
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
SUMMARY	
INTRODUCCIÓN	
<b>CAPÍTULO I</b>	<b>1</b>
1. MARCO REFERENCIAL	1
1.1. TÍTULO	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	1
1.3. PREGUNTAS GUÍAS	2
1.4. JUSTIFICACIÓN	3
1.5. OBJETIVOS	4
1.5.1. OBJETIVO GENERAL	4

1.5.2.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
1.6.	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.6.1.	LA CAPACITACIÓN Y LA PRODUCTIVIDAD	7
1.6.2.	ESTUDIO DE LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN	8
1.6.3.	LA RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN	9
1.7.	DELIMITACIÓN DEL UNIVERSO DE LA INVESTIGACIÓN	10
1.7.1.	UNIVERSO	10
1.7.2.	MUESTRA	11
1.7.3.	VARIABLES DE ESTUDIO	11
1.8.	METODOLOGÍA UTILIZADA EN LA INVESTIGACIÓN	13
1.8.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	13
1.8.2.	MÉTODOS PARA LA INVESTIGACIÓN	13
1.8.3.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	13
1.8.4.	PROCESO DE LA INVESTIGACIÓN	14

## **CAPITULO II** **33**

2.	CARACTERIZACIÓN SOCIOECONÓMICA, PRODUCTIVA DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA	16
2.1.	LOCALIZACIÓN	16
2.2.	POBLACIÓN	17
2.2.1.	POBLACIÓN ECONÓMICAMENTE ACTIVA	17
2.2.2.	NIVELES DE INSTRUCCIÓN	18
2.3.	LIMITES	20
2.4.	CLIMA	20
2.5.	GEOGRAFÍA	20
2.6.	ACTIVIDADES ECONÓMICAS, PRODUCTIVAS	20
2.7.	TURISMO	22
2.8.	INFRAESTRUCTURA – DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS BÁSICOS	23
2.8.1.	ABASTECIMIENTO DE AGUA	23
2.8.2.	ELIMINACIÓN DE AGUAS SERVIDAS	23
2.8.3.	SERVICIOS PARA LA HIGIENE	24
2.8.4.	SERVICIO DE ELECTRICIDAD	24
2.8.5.	SERVICIO TELEFÓNICO	25
2.8.6.	ELIMINACIÓN DE DESECHOS SÓLIDOS	25
2.8.7.	SALUD	26
2.8.8.	SERVICIOS DE TRANSPORTE	28

## **CAPÍTULO III** **29**

3.	ESTUDIO DE MERCADO	29
----	--------------------	----

3.1.	ANÁLISIS DE LAS FUERZAS DE MERCADO	29
3.1.1.	ANÁLISIS ECONÓMICO	29
3.1.2.	ANÁLISIS SOCIAL	29
3.1.3.	ANÁLISIS NORMATIVO	30
3.1.4.	ANÁLISIS TECNOLÓGICO	31
3.1.5.	ANÁLISIS COMPETITIVO	31
3.2.	ESTUDIO DE LAS NECESIDADES DE SERVICIOS DE CAPACITACIÓN Y ASESORAMIENTO CONTABLE EN LAS PEQUEÑAS INDUSTRIAS, MICROEMPRESAS Y PEQUEÑAS EMPRESAS EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA	32
3.2.1.	ESTUDIO DE LA DEMANDA INSATISFECHA DE SERVICIOS DE CAPACITACIÓN	42
3.2.2.	ESTUDIO DE LA DEMANDA INSATISFECHA DE SERVICIOS DE CONTABILIDAD Y COMPLEMENTARIOS	43
3.3.	DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE CAPACITACIÓN Y ASESORAMIENTO CONTABLE	44
3.4.	LA DEMANDA	44
3.4.1.	DEMANDA ACTUAL DE CAPACITACIÓN	44
3.4.2.	DEMANDA PROYECTADA DE CAPACITACIÓN	45
3.4.3.	DEMANDA ACTUAL DE SERVICIOS DE CONTABILIDAD Y COMPLEMENTARIOS	47
3.4.4.	DEMANDA PROYECTADA DE SERVICIOS DE CONTABILIDAD Y COMPLEMENTARIOS	48
3.5.	LA OFERTA	49
3.5.1.	OFERTA ACTUAL DE CAPACITACIÓN	49
3.5.2.	OFERTA PROYECTADA DE CAPACITACIÓN	49
3.5.3.	OFERTA ACTUAL DE SERVICIOS DE CONTABILIDAD Y COMPLEMENTARIO	50
3.5.4.	OFERTA PROYECTADA DE SERVICIOS DE CONTABILIDAD Y COMPLEMENTARIOS	51
3.6.	DETALLE DE LOS SERVICIOS	52
3.6.1.	SERVICIO DE CAPACITACIÓN	52
3.6.2.	SERVICIO DE CONTABILIDAD Y COMPLEMENTARIOS	52
3.7.	MIX DE MERCADO	53
3.7.1.	PRODUCTO O SERVICIO	53
3.7.2.	PRECIO DE LOS SERVICIOS	54
3.7.3.	DISTRIBUCIÓN (PLAZA)	56
3.7.4.	COMUNICACIÓN (PROMOCIÓN) DE LOS SERVICIOS	56

## **CAPÍTULO IV** **58**

4.	INGENIERÍA DEL PROYECTO	58
4.1.	MACROLOCALIZACIÓN	
4.2.	MICROLOCALIZACIÓN	58
4.3.	LA EMPRESA Y SU ORGANIZACIÓN	61
4.3.1.	REQUERIMIENTOS LEGALES PARA LA CONSTITUCIÓN	61

4.3.2.	RAZÓN SOCIAL	62
4.3.3.	LOGOTIPO	62
4.3.4.	TIPO DE EMPRESA	63
4.3.5.	BASE FILOSÓFICA DE LA EMPRESA	63
4.3.5.1.	VISIÓN	63
4.3.5.2.	MISIÓN	63
4.3.5.3.	ESTRATEGIA EMPRESARIAL	63
4.3.6.	ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	64
4.3.7.	ESTRUCTURA FUNCIONAL	66
4.3.8.	CAPACIDAD DE SERVICIO	67
4.3.8.1.	CAPACIDAD MÁXIMA DE CAPACITACIÓN	67
4.3.8.2.	CAPACIDAD MÁXIMA DE SERVICIOS DE CONTABILIDAD Y COMPLEMENTARIOS	68
4.4.	INGENIERÍA DEL SERVICIO	69
4.4.1.	LOS SERVICIOS	69
4.4.1.1.	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE SERVICIOS DE CAPACITACIÓN	69
4.4.1.2.	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE SERVICIOS DE CONTABILIDAD	71
4.4.1.3.	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	72
4.4.2.	UBICACIÓN DE LA EMPRESA	74
 <b>CAPÍTULO V</b>		 <b>75</b>
5.	ANÁLISIS FINANCIERO DEL PROYECTO	75
5.1.	INVERSIONES Y FINANCIAMIENTO	75
5.1.1.	INVERSIONES	75
5.1.2.	FINANCIAMIENTO	76
5.2.	INGRESOS POR VENTAS DE SERVICIOS	76
5.3.	ESTADO DE COSTOS	77
5.4.	ESTADOS FINANCIEROS	78
5.4.1.	ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS	78
5.4.2.	FLUJO DE CAJA	79
5.5.	EVALUACIÓN FINANCIERA	80
5.5.1.	VALOR ACTUAL NETO	80
5.5.2.	TASA INTERNA DE RETORNO	80
5.5.3.	PERÍODO DE RECUPERACIÓN DE LA INVERSIÓN	81
5.5.4.	RELACIÓN COSTO / BENEFICIO	82

<b>CAPÍTULO VI</b>	<b>83</b>
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	83
6.1. CONCLUSIONES	83
6.2. RECOMENDACIONES	84
BIBLIOGRAFÍA	85



## ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
<b>TABLA Nro. 1</b>	VARIABLES DE ESTUDIO 12
<b>TABLA Nro. 2</b>	PARROQUIAS URBANAS DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA 17
<b>TABLA Nro. 3</b>	POBLACIÓN DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA 17
<b>TABLA Nro. 4</b>	POBLACIÓN ECONÓMICAMENTE ACTIVA DE 18 AÑOS Y MÁS DE EDAD POR OCUPACIÓN 18
<b>TABLA Nro. 5</b>	NIVELES DE INSTRUCCIÓN 18
<b>TABLA Nro. 6</b>	ACTIVIDADES ECONÓMICAS EN RIOBAMBA 21
<b>TABLA Nro. 7</b>	ABASTECIMIENTO DE AGUA 23
<b>TABLA Nro. 8</b>	ELIMINACIÓN DE AGUAS SERVIDAS 24
<b>TABLA Nro. 9</b>	SERVICIO ELÉCTRICO 24
<b>TABLA Nro. 10</b>	SERVICIO TELEFÓNICO 25
<b>TABLA Nro. 11</b>	ELIMINACIÓN DE DESECHOS SOLIDOS 25
<b>TABLA Nro. 12</b>	CAUSAS DE MORBILIDAD INFANTIL 26
<b>TABLA Nro. 13</b>	ACTIVIDAD PRODUCTIVA 32
<b>TABLA Nro. 14</b>	TIEMPO QUE ESTÁ DEDICADO A ESTA ACTIVIDAD 33
<b>TABLA Nro. 15</b>	NIVEL DE INSTRUCCIÓN DEL PROPIETARIO 34
<b>TABLA Nro. 16</b>	PRINCIPALES PROBLEMAS 35
<b>TABLA Nro. 17</b>	SERVICIOS DE CAPACITACIÓN Y ASESORAMIENTO CONTABLE 36
<b>TABLA Nro. 18</b>	FRECUENCIA DE UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CAPACITACIÓN Y ASESORAMIENTO CONTABLE 37
<b>TABLA Nro. 19</b>	LIMITANTES PARA LA CAPACITACIÓN Y ASESORAMIENTO 38

<b>TABLA Nro. 20</b>	NECESIDAD DE CAPACITACIÓN Y ASESORAMIENTO PARA LA UNIDAD PRODUCTIVA	39
<b>TABLA Nro. 21</b>	NECESIDAD DE CAPACITACIÓN Y ASESORAMIENTO PARA LAS UNIDADES PRODUCTIVAS	40
<b>TABLA Nro. 22</b>	CURSOS A DICTARSE	41
<b>TABLA Nro. 23</b>	DETERMINACIÓN DE LA DEMANDA INSATISFECHA DE CAPACITACIÓN	42
<b>TABLA Nro. 24</b>	DEMANDA INSATISFECHA DE CONTABILIDAD Y COMPLEMENTARIOS	43
<b>TABLA Nro. 25</b>	DEMANDA ACTUAL DE CAPACITACIÓN	45
<b>TABLA Nro. 26</b>	DEMANDA PROYECTADA DE CAPACITACIÓN	46
<b>TABLA Nro. 27</b>	DEMANDA ACTUAL DE CONTABILIDAD	47
<b>TABLA Nro. 28</b>	DEMANDA PROYECTADA DE SERVICIOS DE CONTABILIDAD	48
<b>TABLA Nro. 29</b>	OFERTA ACTUAL DE CAPACITACIÓN	49
<b>TABLA Nro. 30</b>	OFERTA PROYECTADA DE CAPACITACIÓN	50
<b>TABLA Nro. 31</b>	OFERTA HISTÓRICA DE CONTABILIDAD Y COMPLEMENTARIOS	51
<b>TABLA Nro. 32</b>	OFERTA PROYECTADA DE CONTABILIDAD Y COMPLEMENTARIOS	51
<b>TABLA Nro. 33</b>	DETERMINACIÓN DEL PRECIO DE CAPACITACIÓN	54
<b>TABLA Nro. 34</b>	DETERMINACIÓN DEL PRECIO DEL SERVICIO DE CONTABILIDAD Y COMPLEMENTARIOS	55
<b>TABLA Nro. 35</b>	ANÁLISIS PORCENTUAL DE LA MICROLOCALIZACIÓN	60
<b>TABLA Nro. 36</b>	CAPACIDAD MÁXIMA DE CAPACITACIÓN	68
<b>TABLA Nro. 37</b>	CAPACIDAD MÁXIMA DE SERVICIOS DE CONTABILIDAD Y COMPLEMENTARIOS	68
<b>TABLA Nro. 38</b>	INVERSIONES	75
<b>TABLA Nro. 39</b>	INGRESOS POR VENTAS DE SERVICIOS	76
<b>TABLA Nro. 40</b>	COSTOS TOTALES	77
<b>TABLA Nro. 41</b>	ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS	78
<b>TABLA Nro. 42</b>	FLUJO DE EFECTIVO PROYECTADO	79

<b>TABLA Nro. 43</b>	<b>FLUJO NETO DE EFECTIVO</b>	<b>79</b>
<b>TABLA Nro. 44</b>	<b>VALOR ACTUAL NETO</b>	<b>80</b>
<b>TABLA Nro. 45</b>	<b>TASA INTERNA DE RETORNO</b>	<b>81</b>
<b>TABLA Nro. 46</b>	<b>PERÍODO DE RECUPERACIÓN DE LA INVERSIÓN</b>	<b>81</b>

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO	PÁGINA
<b>GRÁFICO Nro. 1</b> LA CIUDAD DE RIOBAMBA CON SUS PARROQUIAS	
URBANAS	16
<b>GRÁFICO Nro. 2</b> CAUSAS DE MORBILIDAD INFANTIL	26
<b>GRÁFICO Nro. 3</b> ACTIVIDAD PRODUCTIVA	32
<b>GRÁFICO Nro. 4</b> TIEMPO QUE ESTÁ DEDICADO A ESTA ACTIVIDAD	33
<b>GRÁFICO Nro. 5</b> NIVEL DE INSTRUCCIÓN DEL PROPIETARIO	34
<b>GRÁFICO Nro. 6</b> PRINCIPALES PROBLEMAS	35
<b>GRÁFICO Nro. 7</b> SERVICIOS DE CAPACITACIÓN Y ASESORAMIENTO	
CONTABLE	36
<b>GRÁFICO Nro. 8</b> FRECUENCIA DE UTILIZACIÓN	37
<b>GRÁFICO Nro. 9</b> LIMITANTES PARA CAPACITACIÓN Y	
ASESORAMIENTO	38
<b>GRÁFICO Nro. 10</b> NECESIDAD DE CAPACITACIÓN Y	
ASESORAMIENTO	39
<b>GRÁFICO Nro. 11</b> EN QUÉ ÁREAS DESEARÍA CAPACITARSE	40
<b>GRÁFICO Nro. 12</b> ¿EN QUÉ CURSOS LE INTERESA CAPACITARSE?	41
<b>GRÁFICO Nro. 13</b> DEMANDA PROYECTADA DE CAPACITACIÓN	46

<b>GRÁFICO Nro. 14</b>	DEMANDA PROYECTADA DE CONTABILIDAD	48
<b>GRÁFICO Nro. 15</b>	OFERTA PROYECTADA DE CAPACITACIÓN	50
<b>GRÁFICO Nro. 16</b>	OFERTA PROYECTADA DE CONTABILIDAD Y COMPLEMENTARIOS	52
<b>GRÁFICO Nro. 17:</b>	ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	65

## ÍNDICE DE ANEXOS

CONTENIDO	PÁGINA
<b>ANEXO Nro. 1:</b> DEMANDA PROYECTADA DE CAPACITACIÓN	89
<b>ANEXO Nro. 2:</b> DEMANDA PROYECTADA DE SERVICIOS	
<b>ANEXO Nro. 3:</b> DE CONTABILIDAD Y COMPLEMENTARIOS OFERTA PROYECTADA DE CAPACITACIÓN	90 91
<b>ANEXO Nro. 4:</b> OFERTA HISTÓRICA DE SERVICIOS DE CONTABILIDAD	92
<b>ANEXO Nro. 5:</b> FLUJOGRAMA DE LOS SERVICIOS DE CAPACITACIÓN	93
<b>ANEXO Nro. 6:</b> FLUJOGRAMA DE LOS SERVICIOS DE CONTABILIDAD Y COMPLEMENTARIOS	94
<b>ANEXO Nro. 7:</b> FLUJOGRAMA DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	95
<b>ANEXO Nro. 8:</b> DETALLE DE MUEBLES Y ENSERES	96
<b>ANEXO Nro. 9:</b> EQUIPO DE OFICINA	96
<b>ANEXO Nro. 10:</b> EDIFICIO	96
<b>ANEXO Nro. 11:</b> GASTO DE FUNCIONAMIENTO	97
<b>ANEXO Nro. 12:</b> CAPITAL OPERACIONAL	97
<b>ANEXO Nro. 13:</b> TABLA DE AMORTIZACIÓN DE LA DEUDA 97	
<b>ANEXO Nro. 14:</b> SUMINISTROS Y MATERIALES	98
<b>ANEXO Nro. 15:</b> CÁLCULO DE RENUMERACIÓN ANUAL	99
<b>ANEXO Nro. 16:</b> DEPRECIACIONES	100
<b>ANEXO Nro. 17:</b> AMORTIZACIONES	100
<b>ANEXO Nro. 18:</b> GASTO DE PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	100
<b>ANEXO Nro. 19:</b> GASTO DE CONSTITUCIÓN	100
<b>ANEXO Nro. 20:</b> EVALUACIÓN GENERAL DEL EVENTO	101
<b>ANEXO Nro. 21:</b> FORMULARIO DE EVALUACIÓN AL INSTRUCTOR	103

<b>ANEXO Nro. 22:</b>	ENCUESTA DIRIGIDA A LAS PEQUEÑAS Y MICROEMPRESAS	105
<b>ANEXO Nro. 23:</b>	CURSOS A DICTARSE	109
<b>ANEXO Nro. 24:</b>	LOGOTIPO DE LA EMPRESA MULTI-SERVICIOS PROFESIONALES S.A.	141

## **DEDICATORIA**

*El presente trabajo de investigación, lo dedico a Dios, a mi esposa, a mis hijas: Giselle y Leslie, a mis padres por haberme dado la vida y felicidad y a todos las personas más allegadas por fortificarme con su reflexión y prudencia en los momentos más difíciles para culminar mis estudios y obtener el título de cuarto nivel.*

**JOSÉ MANUEL PAUCAR LONDO**



## **AGRADECIMIENTO**

*Expreso mis más sinceros agradecimientos a todas las personas que forman parte de la Escuela de Post Grado de Educación Continua de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, en especial a los Ingenieros MBA. Rodrigo Moreno Álvarez, MBA. Jorge Mejía Zúñiga y MsC. Rodrigo García Barba por sus valiosas experiencias y aportes en el presente trabajo y por sus experiencias profesionales que me brindaron en el transcurso del desarrollo del proyecto.*

**JOSÉ MANUEL PAUCAR LONDO**

## **RESUMEN**

El presente proyecto se realizó con un estudio de factibilidad para el diseño de una Empresa Multiservicios Técnico – Administrativo dirigido a la Pequeña Industria, Microempresa y Pequeña Empresa para la ciudad de Riobamba.

Los métodos que se utilizó son el Inductivo y el Deductivo utilizando una muestra de 193 unidades productivas escogidos al azar que permitió conocer cómo manejan sus negocios para determinar si requieren Capacitación y Asesoramiento.

El método deductivo permitió conocer cuál es el problema que no les permite el desarrollo y crecimiento de las empresas en la ciudad de Riobamba a las particularidades de las unidades productivas que se dedican a la prestación de bienes y servicios. El Método Dialéctico consintió en la descripción, el análisis y la síntesis de estas actividades productivas para tomar la decisión de continuar con la investigación. Los materiales que se utilizaron fueron laptops, cuestionarios, fichas, registros, grabadoras y cámaras de video.

Se obtuvo un Valor Actual Neto en términos económicos de USD. 63.742,11; una Tasa Interna de Retorno del 38,23% y un Beneficio Costo de USD. 2,69. La inversión se recuperará en un tiempo aproximado de 2 años, 1 mes y 3 días.

Se concluye que el estudio de mercado determinó la factibilidad de creación de una nueva empresa en Capacitación y Asesoramiento por horas debido a que las PYMES tienen problemas en el área administrativa, comercial, financiera y producción.

Además, se recomienda implantar la empresa brindando capacitación y asesoramiento en varias áreas para que permita mejorar el desempeño productivo y emplear técnicas adecuadas de comercialización en la ciudad de Riobamba.

## **ABSTRACT**

This project was carried out with a feasibility study for designing a multi-utility technician - administrative oriented to the Small Industries, Micro and Small Enterprises of the city of Riobamba.

The methods used were the inductive and deductive with a sample of 193 randomly selected production units which were obtained in a random method to determine if they require training and advice.

A deductive method was used to know the problem which does not allow the development and growth of businesses in the city of Riobamba to the particularities of the production units engaged in the provision of goods and services. The dialectical method consisted of the description, analysis and synthesis of these productive activities to decide the continuity or not of this investigation. The materials used were laptops, forms, sheets, records, tape recorders and video cameras.

It was obtained a Net Actual Rate in economic terms in USD 63742.11; an Internal Rate of Return of 38.23% and a Cost Benefit of USD. 2,69. The investment will be recovered in approximately 2 years, 1 month and 3 days.

As conclusions, the market study determined the feasibility of creating a new company in Training and Assessment for hours because the PYMES have problems in the administrative, commercial, financial and production. Additionally, it is recommended to implement in the company training and advice in several areas to improve the productive performance and develop appropriate marketing techniques in the city of Riobamba.

## INTRODUCCIÓN

Hoy en día la gestión pública poco o nada hace por apoyar al desarrollo de las empresas o unidades productivas especialmente cuando estas por su limitado capital en su condición de medianas, pequeñas y micro empresas desarrollan su actividad de manera empírica y fundamentada en su experiencia y estrategias de imitación. Especialmente, en la ciudad de Riobamba los sectores productivos pequeños se han visto huérfanos de un apoyo estatal y de sus organizaciones gremiales más aún cuando muchas de ellas ni siquiera se encuentran registradas, “oficializadas” u organizadas.

Esta realidad es preocupante ya que ha provocado niveles de deficiencia productiva, baja rentabilidad, poca calidad y en definitiva altos niveles de pobreza en la población dedicada a la pequeña producción; por ello, quienes a través de nuestros estudios de maestría logramos conocerla y entenderla, en mi caso particular a través del presente trabajo de investigación se busca incidir para de alguna manera aportar en el cambio indispensable y urgente de esta realidad.

Con el fin de impulsar el desarrollo del sector de la pequeña empresa que cumple un rol fundamental dentro del mejoramiento socio económico de la ciudad de Riobamba, propongo realizar el **PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA EL DISEÑO DE LA EMPRESA MULTISERVICIOS EN LA PEQUEÑA INDUSTRIA DE CHIMBORAZO, MICROEMPRESA Y LA PEQUEÑA EMPRESA QUE DESARROLLAN SUS DIVERSAS ACTIVIDADES PRODUCTIVAS EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA**, el estudio tiene el objeto de ofrecer una eficiente propuesta de Capacitación y Asesoramiento en las áreas administrativas, de dirección y financieras que les permita mejorar el desempeño productivo, emplear técnicas adecuadas de comercialización, todo ello para enfrentar los grandes retos de la modernidad.

La Capacitación que ofertará, contará con la garantía académico, los mismos que serán impartidos por facilitadores con formación de tercer y cuarto

nivel, con una amplia práctica profesional que refrenda su calidad de instructores. El desarrollo específico de los cursos se ajustará a las características del público asistente en sus contenidos y horarios. Por otro lado, al recibir la Capacitación, lo que se propende, es contribuir al desarrollo de capacidades, habilidades y adiestramiento de los pequeños microempresarios.

Los procesos administrativos se hacen presentes en todas las escalas de relaciones, desde los organismos más simples, como la familia hasta los más complicados sistemas de consorcio financiero o de un Gobierno Nacional. He aquí la importancia de uno de los procesos administrativos, la planificación, porque siempre se debe preparar el futuro.

La empresa no existe para el ayer, vive el hoy que debe ser bien administrado aprovechando la experiencia, para construir el mañana. Aquí cabe la planificación, lo más realista, flexible y sencilla posible para facilitar la acción y las rectificaciones que los resultados de su aplicación aconsejable.

Al planificar es fundamental el sentido de lo factible de otra manera se estaría pretendiendo metas ilusorias. Así mismo es importante determinar cuál es el eslabón más débil de la cadena empresarial ya que no se puede tener más fuerza de acción de lo que ésta permita.

Por lo tanto resulta importante la implementación de la Empresa Multiservicios en Capacitación y Asesoramiento para los pequeños productores; en tal virtud el proyecto de investigación plantea lo siguiente:

- Realizar la caracterización socioeconómica de los sectores productivos de la ciudad de Riobamba.
- Identificar la oferta de servicios de Capacitación y Asesoramiento que existen disponible en la ciudad de Riobamba.

# **CAPÍTULO I**

## **1. MARCO REFERENCIAL**

### **1.1 TÍTULO**

“Proyecto de factibilidad para el diseño de la empresa Multiservicios Técnico-Administrativo en la ciudad de Riobamba”

### **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

La sociedad contemporánea, caracterizada por la recesión, la agudización de las desigualdades, el difícil acceso a los nuevos conocimientos y tecnologías, que en el marco de una globalización fragmentada ha creado un mundo radicalmente distinto y mucho más complejo que el anterior, un mundo que se sustenta en una permanente evolución, donde el conocimiento es una constante que cambia en una forma permanente los escenarios en los que se desenvuelven las relaciones y compromisos de las empresas con el contexto social; es justamente en estas condiciones donde la Capacitación se convierte en una herramienta que permitirá la toma de decisiones y acciones para enfrentar las nuevas exigencias a las que se le someten a la empresa.

La realidad en la que se desenvuelve los pequeños sectores productivos en la ciudad de Riobamba es justamente contraria a las exigencias de este mundo moderno las deficientes y hasta inexistentes ofertas de Capacitación de bienes y servicios ha configurado un contexto inadecuado para poder mejorar y competir en las condiciones que exige un mundo globalizado.

Reitero que el conocimiento es uno de los fundamentales pilares y elementos que permiten la transformación para que se pueda ofrecer bienes y servicios que requiere la sociedad y que el vehículo que permite esta transferencia del conocimiento y la tecnología a la práctica productiva es la

Capacitación que actualiza y permite enfrentar los retos de un mundo turbulento y cambiante.

El presente estudio pretende dar una respuesta a este requerimiento de los sectores productivos a través de la implementación de una empresa que con metodologías pedagógicas adecuadas a la realidad de nuestra ciudad de Riobamba y con procesos sistemáticos y permanentes ofrezca la actualización de conocimientos particularmente en lo que es la administración y gestión de la producción, el Asesoramiento para una dirección adecuada de las unidades productivas y el ordenamiento eficaz del manejo financiero.

El problema se formuló basado en las siguientes preguntas directrices o guías:

### **1.3 PREGUNTAS GUÍAS**

- ¿Cuáles son los sectores productivos que en la ciudad de Riobamba requieren servicios de Capacitación y Asesoramiento?
- ¿En qué áreas básicas del proceso de la producción se requiere de Capacitación y Asesoramiento?
- ¿Cuál deberá ser la estructura de una empresa que oferte los servicios de Capacitación y Asesoramiento?
- ¿Qué procesos metodológicos y pedagógicos serán los más adecuados para Capacitar y Asesorar a los pequeños sectores productivos de la ciudad de Riobamba?
- ¿Será rentable y sustentable financieramente una empresa de servicios de Capacitación y Asesoramiento a los pequeños sectores productivos de la ciudad de Riobamba?

- ¿Cuáles son los requisitos y exigencias normativas que permitirán la creación de una empresa técnica en Capacitación y Asesoramiento a los pequeños sectores productivos?

#### **1.4 JUSTIFICACIÓN**

La Capacitación son procesos educativos que utilizando metodologías pedagógicas permiten la actualización y el acceso a conocimientos y tecnologías en períodos cortos de tiempo es decir, que la Capacitación es la herramienta que permite dotar de aptitudes para enfrentar en mejores condiciones los retos y exigencias de la productividad: es por ello, que resulta plenamente justificada la propuesta con lo que se pretende incidir directamente para crear las aptitudes en los actores del sector de los pequeños productores para mejorar su rendimiento, enfrentando los problemas que por desconocimiento y limitada tecnología han provocado una realidad difícil y de baja productividad en la ciudad de Riobamba.

Resulta mucho más justificada la propuesta de ofertar Capacitación y Asesoramiento porque en la actualidad tienen muy pocas o ninguna oportunidad de acceder a la Capacitación y Asesoramiento. Sería no ético de quienes conocedores de esta realidad nos despreocupemos y permanezcamos indolentes sin realizar gestión alguna para superar esta deficiencia.

La Capacitación y Asesoramiento entonces considero que aportará eficazmente para el mejoramiento de la productividad en la pequeña industria, microempresa y pequeña empresa en la ciudad de Riobamba: más aún, cuando la Capacitación que se oferta cumplirá con las exigencias y características que los propios sectores productivos lo señalen y se adaptarán a las condiciones que estos lo impongan.



## **1.5 OBJETIVOS**

### **1.5.1. OBJETIVO GENERAL**

Realizar un estudio de factibilidad para el diseño de la empresa Multiservicios Técnico - Administrativo dirigida a la pequeña industria, microempresa y pequeña empresa en la ciudad de Riobamba.

### **1.5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

**1.5.2.1** Realizar la caracterización socioeconómica de los sectores productivos de la ciudad de Riobamba.

**1.5.2.2** Identificar la oferta de Capacitación y Asesoramiento hacia los pequeños sectores productivos de la ciudad de Riobamba

**1.5.2.3** Establecer las necesidades de Capacitación y Asesoramiento que se expresan en los pequeños sectores productivos de la ciudad de Riobamba.

**1.5.2.4** Diseñar una propuesta técnica de un proyecto para la creación de una empresa que satisfaga las necesidades de Capacitación y Asesoramiento previamente identificadas.

**1.5.2.5** Establecer los niveles de rentabilidad y sostenibilidad económica y financiera del proyecto.

## **1.6 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN**

En términos generales se dice que un proyecto es la propuesta teórica y ordenada que busca una solución inteligente al planteamiento de un problema, pretendiendo resolverlo y así satisfacer las necesidades y motivaciones humanas.

En términos más formales se dice que un proyecto de factibilidad es un conjunto ordenado de antecedentes, estudios específicos, alternativas de solución, decisiones y conclusiones que permitan evaluar la conveniencia de destinar recursos y actividades a un propósito determinado.

En el caso particular del presente estudio el propósito es formular un proyecto en base de realizar estudios que permita conocer las necesidades de Capacitación y Asesoramiento que tienen las microempresas y pequeñas empresas productivas que desempeñen su actividad en la ciudad de Riobamba y sustentados en este conocimiento establecer una empresa que oferte estos servicios adecuándose estrictamente a las condiciones y requerimientos que estos sectores productivos lo señalen. Es decir, para el presente estudio aparecen como fundamentos: el estudio de las necesidades de Capacitación y Asesoramiento, las pequeñas unidades productivas, la caracterización de servicios de Capacitación y Asesoramiento y la sustentabilidad del proyecto.

La Capacitación popular como concepto abarca aspectos más amplios para la cual, se partirá por definir al proceso educativo como un hecho de dirección o influencia sobre el desarrollo de los seres vivos que en los humanos busca elevar el grado de conciencia enriquecido por los conocimientos acumulados por la humanidad influir en la formación de necesidades, voluntades, intereses, conducta y motivaciones de sentimientos. (Nuñez Carlos, Educación Popular; San Salvador enero 2002). La educación puede realizarse y se realiza en todas las esferas de la vida; pero cuando esta imparte relacionada con programas a nivel nacional tiene como fundamental tarea preparar a los niños, jóvenes y adultos para que sean capaces de participar activamente en los procesos de transformación social y la Capacitación que según el diccionario Tesaruro de la Organización Internacional del Trabajo "OIT" lo identifica con la formación profesional como: actividades que tienden a proporcionar la práctica, el saber la idoneidad y las aptitudes necesarias para el trabajo en una ocupación o grupo de ocupaciones en cualquier rama de la actividad económica.

Así definidas se puede decir que la Capacitación sin ser sinónimo en su contenido y práctica mantiene una estrecha relación con la educación que los convierte en afines y complementarios. Ambas actividades tratan de dar formación. Pero la Capacitación es un proceso para desarrollar al individuo relacionándolo con el medio en que trabaja. La educación es más bien un proceso enfocado hacia la preparación de las personas para su participación futura en la transformación social. Enfatiza de Schutter.

Conviene entonces señalar también que la Capacitación para la Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial "ONUDI", en sus declaraciones para el diseño hecho en Nueva Delhi en 1986, es la experiencia del personal técnico administrativo y de gestión de alto nivel empleado en la industria o vinculado a ella.

Entonces al pretender proporcionar la definición sobre la forma en cómo la conceptualiza a la Capacitación popular, expongo que "Es un proceso mediante el cual pretendemos dirigir o influir sobre el desarrollo de los individuos, relacionándolo con su medio de trabajo con actividades que tienden a proporcionar la práctica, el saber, la idoneidad y las actitudes para el trabajo en la ocupación o grupo de ocupaciones en cualquier rama de economía y demás con la formación de los valores culturales que favorezcan la convivencia y el desarrollo de los seres humanos"

En los conceptos analizados anteriormente se puede notar que la Capacitación se le quiere ver como un simple hecho de formación de actitudes para el desempeño de un puesto de trabajo, desconociendo que en ello también se deben formar los valores del hombre situación que atribuyo al factor ideológico e identidad de clase de quienes lo emiten.

Este hecho también lo puedo notar en la evolución y principales manifestaciones que en ella han surgido.

En la actualidad son organizaciones e instituciones con compromiso social las que se responsabilizan de la Capacitación laboral a través de organizaciones gremiales y sectores estatales, aunque para poder realizarlas deban sostener una serie de problemas y limitaciones que no permiten satisfacer sus crecientes necesidades.

### **1.6.1 LA CAPACITACIÓN Y LA PRODUCTIVIDAD**

La peculiar estructura económica de los países subdesarrollados en la que se inscribe la realidad productiva en nuestra ciudad, se caracteriza por las manifestaciones de marginalidad en que vive gran parte de la población urbana, como consecuencia de la deficiencia en los procesos productivos y la baja rentabilidad que estos provocan.

Pienso que la producción de bienes y/o servicios en cualquiera de los sectores productivos, pequeños, medianos o grandes cuenta como elementos fundamentales al ser humano que oferta su fuerza de trabajo, a los conocimientos que transforman el recurso en bien o servicio y al capital que sirve como medio de transferencia en este proceso, indico entonces que la Capacitación le hace al conocimiento será un aporte fundamental en el mejoramiento de la producción.

Proponer la implementación de “Programas de Capacitación”, en medios sociales donde justamente la falta de conocimientos es una de las variables que han agudizado las crisis económicas, es una obligación, no solo porque se considere y acepte su importancia esencial como medio válido para mejorar los niveles de producción y rentabilidad sino porque además de cultivar valores, la integración de las clases trabajadoras al desarrollo productivo, permitirá enriquecer el desarrollo social con equidad pues la Capacitación de los obreros se considera como uno de los ejes de la transformación productiva.

La Capacitación genera una gran fuerza laboral a sectores productivos que por distintas razones no han podido ser parte de la educación formal y fortalece la formación humanista e identidad social, superando la deficiencia de

conocimientos que generan los bajos rendimientos productivos, más aún cuando al desarrollar procesos relacionándole al individuo con el medio con el que trabaja, le proporciona con mayor efectividad las aptitudes para el desempeño de su puesto.

Conviene entonces señalar también que la Capacitación en aspectos administrativos permitirá mejorar los procesos de producción ya que ésta buscará actualizar y dotar de conocimientos modernos en contextos de sociedades cambiantes y economías competitivas mientras que el asesoramiento busca el mejoramiento permanente y la habilidad en la toma efectiva de decisiones.

### **1.6.2 ESTUDIO DE LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN**

El proceso de investigación de las necesidades de Capacitación en la se busca identificar los requerimientos de las pequeñas unidades productivas en relación a la deficiencia de conocimientos para la administración y la toma de decisiones se plantea a través de una serie de interrogantes de aspectos básicos como son: ¿sector productivo?, ¿tamaño de la unidad productiva?, ¿carencias en los conocimientos para administrar la unidad productiva?, ¿deficiencia en el levantamiento de decisión para la toma de decisiones?, ¿características del mercado?, ¿capacidad de acceso a instancias de Capacitación y Asesoramiento? etc.

El estudio de las necesidades de Capacitación y Asesoramiento debe servir para tener una noción clara de los grupos productivos y los requerimientos específicos que cada uno de ellos demanda, lo que nos permitirá segmentar la propuesta de acuerdo a varias dimensiones lo que permitirá llegar de mejor manera a los posibles consumidores.

La demanda del servicio se define como la cantidad de requerimientos de Capacitación que los pequeños sectores productivos precisan para mejorar la productividad y la rentabilidad de sus unidades, ya que uno de los factores

decisivos para el éxito de nuestro proyecto, es que nuestro servicio tenga una demanda insatisfecha y potencial.

La oferta en cambio se considera como la cantidad de servicios de Capacitación y Asesoramiento con un cierto número de oferentes ya sea del sector estatal o particular que están dispuestos poner a disposición y facilitar el acceso de los pequeños sectores productivos en la ciudad de Riobamba.

### **1.6.3 LA RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

Las contradicciones propias de las sociedades no industrializadas, en las que el crecimiento de la población económicamente activa supera con creces, los medios de producción disponibles, ha dejado a un vasto sector de la población al margen de la formalidad de la economía moderna, denominándole frecuentemente “economía informal”. En la actualidad este sector de la sociedad ocupa cerca del 49% de la población económicamente activa generando así, más empleo que todo el sector privado (formal). En este sector se encuentra un sinnúmero de iniciativas económicas que van desde las más transitorias hasta las más estables, desde el comercio, pasando por los servicios, la manufactura, la producción de alimentos, la confección del vestido, el turismo, el transporte, los servicios automotrices, la construcción, etc.

Unidades productivas que están integradas por personas de escasos ingresos y poseen entre uno y seis integrantes involucrados en el proceso. Estas iniciativas llamadas pequeña industria, microempresa, pequeña empresa, etc., han sido generadas por emprendedores quienes en muchos casos por falta de empleo con el fin de buscar formas de ingreso o simplemente para aprovechar sus habilidades y destrezas han provocado y son los proveedores de la mayoría de bienes y servicios que consume la sociedad.

Considerando esta realidad definido que las variables a ser estudiadas y medidas, es decir el levantamiento de información que se realizó está relacionada con técnicas como encuesta aplicadas directamente a integrantes de los diversos

sectores productivos, entrevistas a dirigentes del sector, a estudiosos y representantes de instituciones que cuenten con mayor y profunda información sobre el tema. Adicionalmente se averiguó información a través de revisiones bibliográficas las que permitieron contextualizar la oferta de la propuesta y las condiciones de sostenibilidad.

## **1.7 DELIMITACIÓN DEL UNIVERSO DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente trabajo investigativo pretende conocer la factibilidad para diseñar una empresa Multiservicios que oferte Capacitación en áreas de la administración, el Asesoramiento técnico y financiero determina como límites a la ciudad de Riobamba, comprendiendo que en ésta urbe existe diversos sectores de producción de bienes y/o servicios que se los realiza en pequeñas y micro unidades productivas, conocidas estas con diferentes denominaciones como pequeña industria, pequeña empresa, microempresa, negocios, talleres, producción artesanal, comercios, compañías, otros. El número del universo de estas unidades productivas por diferentes razones, especialmente por su “informalidad”, falta de registros, su no pertenencia a organizaciones gremiales o cámaras productivas, su intermitencia en la actividad y otras circunstancias normativas y financieras no permiten establecer con precisión la cantidad, sin embargo, para la investigación se considera una muestra integrada por todos estos sectores productivos que realizan su actividad en la ciudad de Riobamba y que deberá ser una fiel representación del universo o población a ser estudiada.

### **1.7.1 UNIVERSO**

Concretamente como universo de información se consideró las 14.135 actividades económicas ubicadas en la ciudad de Riobamba, para de él obtener una muestra representativa.

La recolección de información se efectuó básicamente considerando como fuente a directivos y propietarios de las unidades productivas.

El estudio de factibilidad para la implementación de la empresa Multiservicios que se realizará en la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo a 196 Km. de la capital del Ecuador (Quito), la misma que se encuentra situada en el centro del país a una altura de 2.754 m.s.n.m. Riobamba cuenta con 146.324 habitantes, tiene una extensión de 1.150,2 Km<sup>2</sup>, actualmente cuenta con 5 parroquias urbanas: Velasco, Maldonado, Veloz, Lizarzaburu y Yaruquíes.

### 1.7.2 MUESTRA

Según el sistema catastral que mantiene el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba existen 14.135 unidades productivas, basados en esta información, para el presente proyecto de investigación se tomó una muestra no probabilística por conveniencia, considerando las cuotas, representativas de los estratos y conglomerados que abarca la totalidad del universo.

La fórmula que se aplicará para el cálculo de la muestra es la siguiente:

$$n = \frac{m}{e^2(m - 1) + 1}$$

$$n = \frac{14.135}{0.0713^2(14.135 - 1) + 1}$$

$$n = 192.96$$

Para el presente trabajo investigativo  $n = 193$  encuestas.

### 1.7.3 VARIABLES DE ESTUDIO

Las variables a estudiar son las siguientes:



**TABLA Nro. 1: VARIABLES DE ESTUDIO**

<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>TÉCNICAS</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>
<b>Características socioeconómicas y productivas</b>	Son cualidades del sector productivo.	Actividad económica productiva Magnitud o tamaño de la inversión	Observación científica Entrevistas Encuestas Revisión bibliográfica	Cuestionarios Fichas Registros Grabadoras
<b>Oferta</b>	Disponibilidad de servicios de Capacitación en el mercado de Riobamba.	Tipos de servicio Cantidad Costos Áreas de Capacitación Tiempos	Encuestas Entrevistas Revisión bibliográfica	Cuestionarios Fichas Registros
<b>Demanda</b>	Necesidad, motivación o requerimiento del servicio de Capacitación del sector productivo	Costos	Encuestas Entrevistas Revisión bibliográfica	Cuestionarios Fichas Registros
<b>Capacitación</b>	Proceso pedagógico de aprendizaje en tiempos cortos	Tipos y períodos	Encuestas Entrevistas Revisión bibliográfica	Cuestionarios Fichas Registros
<b>Asesoramiento</b>	Entrega de información guía que facilita la toma de decisiones	Tipos de información  Actualidad de la información	Encuestas Entrevistas  Revisión bibliográfica	Cuestionarios  Fichas Registros
<b>Sustentabilidad del proyecto</b>	Capacidad de viabilidad de la propuesta	Rentabilidad	Encuestas Entrevistas Revisión bibliográfica	Cuestionarios Fichas Registros

## 1.8 METODOLOGÍA UTILIZADA EN LA INVESTIGACIÓN

### 1.8.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El estudio que realizo se inscribe en el tipo de investigación **descriptiva o exploratoria** ya que en ella se busca descubrir las características de los procesos productivos en la ciudad de Riobamba, vinculados a las carencias en Capacitación y Asesoramiento, determinando la magnitud del problema y los factores asociados al mismo, según **el lugar** es una investigación de campo, según **el tiempo** una investigación del presente y según **el propósito** una investigación aplicada.

### 1.8.2 MÉTODOS PARA LA INVESTIGACIÓN

Los métodos que utilizo para el análisis de ésta investigación son el **Inductivo** y el **Deductivo** que nos permitió establecer desde los casos particulares en la operatividad de las unidades productivas hacia la generalización de los requerimientos de Capacitación y Asesoramiento y desde la realidad productiva en la ciudad de Riobamba a las particularidades de la producción en las unidades productivas. Se utilizó también el **Método Dialéctico** que permitió la descripción, el análisis y la síntesis.

### 1.8.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.

#### 1.8.3.1 TÉCNICAS.

**1.8.3.1.1 Encuesta:** Técnica Primaria de Investigación que, a través de un listado de preguntas escritas permitió recoger información, cuyas opiniones ayudó a obtener un criterio sobre la necesidad de Capacitación y Asesoramiento contable.

**1.8.3.1.2 Entrevista:** Tuvo la finalidad de obtener información confiable de los

representantes de las unidades productivas de la ciudad de Riobamba.

**1.8.3.1.3 Observación Científica:** A través de una observación directa, estandarizada no incluida se pudo recoger información sobre las deficiencias en el proceso productivo y los requerimientos de Capacitación y Asesoramiento.

**1.8.3.1.4 Revisión bibliográfica:** Información recopilada que facilitó la descripción de la realidad productiva de la ciudad de Riobamba.

### **1.8.3.2 INSTRUMENTOS**

Los instrumentos que se utilizaron para la recolección de la información son los siguientes:

Cuestionarios, Fichas, Registros, Grabadoras y Cámaras

### **1.8.4 PROCESO DE LA INVESTIGACIÓN.**

Entendida esta investigación como descriptiva, en la que se busca explorar la realidad en la que se desarrolla la pequeña producción de bienes y/o servicios en la ciudad de Riobamba, para mejorar su productividad a través de capacitar a quienes participan en ella; se inicia el proceso investigativo, caracterizando la situación socioeconómica y productiva de la ciudad de Riobamba, para ello se utilizó técnicas bibliográficas para el levantamiento de información y poder entender así el entorno en el que se desarrollan estas actividades.

Conocidas las diferentes actividades productivas de bienes y/o servicios y el entorno de potencialidades y recursos con los que cuenta la ciudad de Riobamba, se procede a identificar las limitaciones y falencias en conocimientos que en las pequeñas industrias, microempresas y pequeñas empresas aparecen como síntomas y signos; de ésta manera, se está en condiciones de saber cuáles son los requerimientos de capacitación y las áreas en las que se refiere por parte de estos sectores de la pequeña producción que hoy es el objeto de estudio, también

se está en capacidad de señalar la oferta de capacitación que existe en la ciudad de Riobamba.

Conocidos los requerimientos y la oferta de Capacitación, se diseña una propuesta que en base a la realidad y las condiciones de la pequeña industria, microempresa y pequeña empresa frente a la realidad de la ciudad de Riobamba se ajuste y sea pertinente para dar una alternativa de solución a estas exigencias.

Finalmente con una propuesta de una empresa Multiservicios de Capacitación y Asesoramiento contable se determina si ésta es viable y sustentable económica y financieramente.

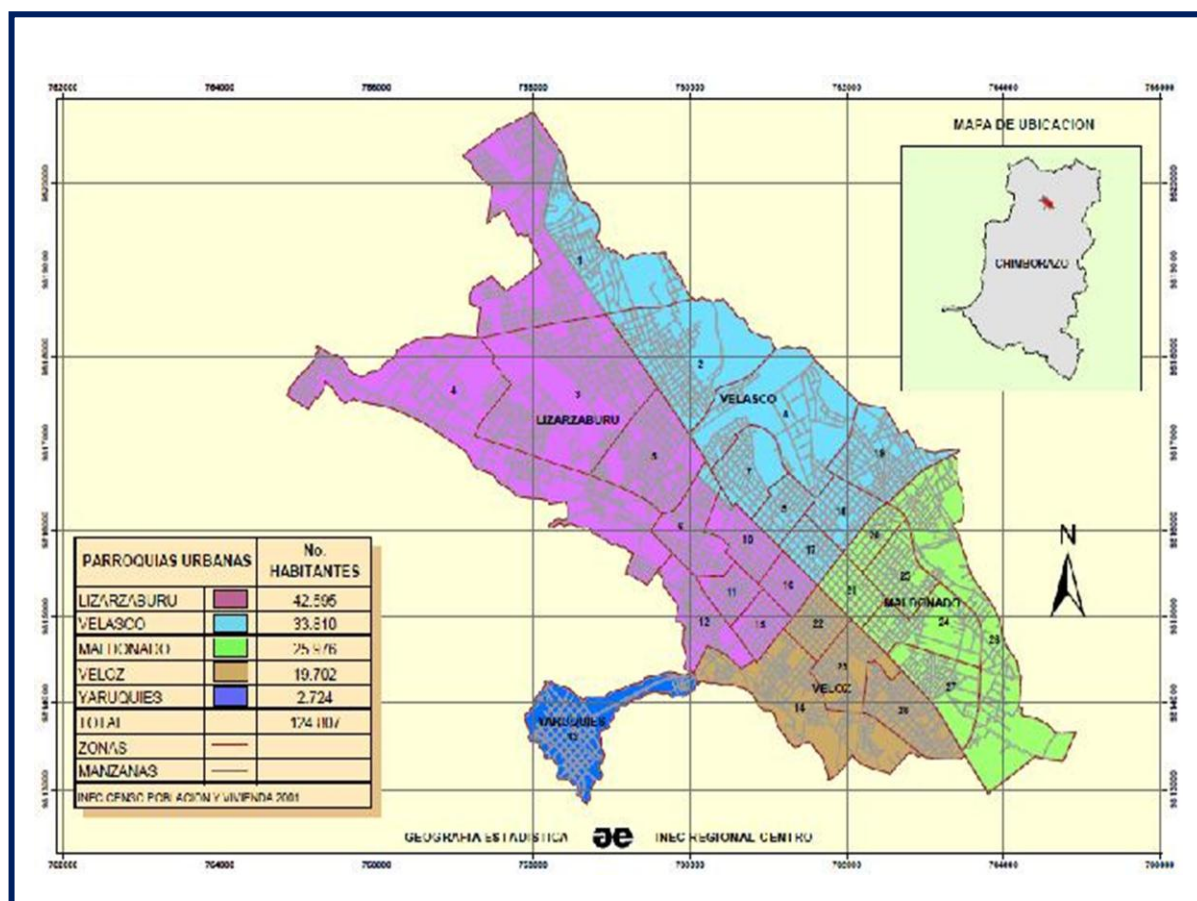
## CAPÍTULO II

### 2 CARACTERIZACIÓN SOCIOECONÓMICA, PRODUCTIVA DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA

#### 2.1 LOCALIZACIÓN.

Según la División Política-Administrativo de la República del Ecuador publicada en 1993, (Sitio Web, 2010) la ciudad de Riobamba cuenta con 5 parroquias urbanas, cuya lista consta a continuación.

**GRÁFICO Nro. 1: LA CIUDAD DE RIOBAMBA CON SUS PARROQUIAS URBANAS.**



FUENTE: PLAN ESTRATÉGICO RIOBAMBA 2020

**TABLA Nro. 2: PARROQUIAS URBANAS DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA**

Nº	PARROQUIAS URBANAS
1	Maldonado
2	Veloz
3	Lizarzaburu
4	Velasco
5	Yaruquies

**FUENTE:** INEC. VII CENSO POBLACIONAL Y VI DE VIVIENDA 2010.

## **2.2 POBLACIÓN**

De acuerdo a los datos oficiales del Instituto Nacional de Estadísticas y Censo 2010, la ciudad tiene 146.324 habitantes en su área urbana. La superficie delimitada por el perímetro urbano de la ciudad es de 1.150,2 km<sup>2</sup>.<sup>1</sup>

**TABLA Nro. 3: POBLACIÓN DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA**

<b>Población Urbana:</b>	146.324
<b>Tasa de crecimiento:</b>	0,57 %
<b>Densidad:</b>	1150,2 habitantes por Km <sup>2</sup> .

**FUENTE:** INEC CENSO 2010

**ELABORADO:** EL AUTOR

### **2.2.1 POBLACIÓN ECONÓMICAMENTE ACTIVA:**

Según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censo del 2010, la población económicamente activa se dedica principalmente a las siguientes ocupaciones:<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup>INEC Censo 2010

<sup>2</sup>SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES SOCIALES DEL ECUADOR, SIISE 4.5.

**TABLA Nro. 4: POBLACIÓN ECONÓMICAMENTE ACTIVA DE 18 AÑOS Y MÁS  
DE EDAD POR OCUPACIÓN**

<b>OCUPACIÓN</b>	<b>%</b>	<b>PEA</b>
Fuerzas Armadas	1,60%	1186
Profesionales técnicos y trabajadores asimilados	1,70%	1302
Directores y funcionarios públicos superiores	9,70%	7244
Personal administrativo y trabajadores asimilados	2,30%	1735
Comerciantes y vendedores	5,90%	4421
Trabajadores de los servicios	14,10%	10566
Trabajadores agrícolas y forestales	16,50%	12373
Mineros, hilanderos, tabacaleros y otros	17,00%	12731
Zapateros, ebanistas, joyeros, electricistas y otros	5,70%	4306
Conductores equipos transporte, artes gráficas y otros	20,90%	15682
Otros	4,60%	3481
<b>TOTAL</b>		<b>75027</b>

**FUENTE:** INEC CENSO 2010

## **2.2.2 NIVELES DE INSTRUCCIÓN**

Se ha determinado que el sistema educativo de una ciudad, provincia o país en su conjunto, se define como un termómetro de los procesos de crecimiento económico de los pueblos que anhelan salir de la crisis al que paulatinamente se los ha venido sometiendo.

**TABLA Nro. 5: NIVELES DE INSTRUCCIÓN**

<b>NIVEL DE INSTRUCCIÓN</b>	<b>Número Total</b>	<b>%</b>
NINGUNO	15.618	9,00%
CENTRO DE ALFABETIZACIÓN	907	0,40%
PRIMARA	77.013	44,20%
SECUNDARIA	43.769	25,10%
POST –BACHILLERATO	1.022	0,60%
SUPERIOR	25.594	14,70%
POSTGRADO	642	0,40%
SE IGNORA	9.698	5,60%

**FUENTE:** INEC. VII CENSO DE POBLACIÓN Y VI DE VIVIENDA 2010

La tabla Nro. 5 permite contabilizar el número de personas de 5 años y más de edad que asisten o no a instituciones de enseñanza regular: Centro de Alfabetización, Primario, Secundario, Educación Básica, Educación Media, Ciclo Post – Bachillerato, Superior y Postgrado.

Riobamba posee varias unidades educativas de alto reconocimiento, se puede nombrar algunas como el "Colegio Internacional Edmundo Chiriboga", Unidad Educativa Salesiana "Santo Tomas Apóstol Riobamba", Unidad Educativa "San Felipe Neri", Unidad Educativa "Jefferson", Colegio Nacional experimental Maldonado, Instituto Tecnológico Superior Carlos Cisneros, Colegio la Salle, Instituto Isabel de Godín, Instituto Superior Riobamba, Colegio Militar Combatientes de Tapi, Unidad Educativa Salesiana "María Auxiliadora", Unidad Educativa "Mariana de Jesús", Unidad Educativa "Nuestra Señora de Fátima", Instituto Técnico Superior "Padre Juan de Velasco", Colegio Piloto Demostrativo "Amelia Gallegos Díaz", etc.

Además en la ciudad existen varias instituciones de educación superior como: la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo ESPOCH, ubicada en la panamericana sur km 1 1/2, la Universidad Nacional de Chimborazo UNACH con sus dos Campus Universitarios uno ubicado en el sector de la Dolorosa y otro en la vía a Guano Km. 1 1/2, la Universidad Interamericana del Ecuador, la Universidad San Francisco de Quito (sede Riobamba), la Universidad Regional Autónoma de los Andes (sede Riobamba), la Universidad Autónoma de Quito (sede Riobamba). En educación a distancia se destaca la Universidad Nacional de Loja, la Escuela Superior Politécnica del Ejército (ESPE), la Universidad Técnica Particular de Loja (UTPL).



### **2.3 LÍMITES:**

Según la Cartografía elaborado por el Instituto Geográfico Militar, la ciudad tiene los siguientes límites<sup>3</sup>:

- Al norte con la quebrada de las Abras (Guano)
- Al sur con las parroquias Cacha y San Luis
- Al este con la parroquia Cubijíes
- Al oeste por la parroquia Licán

### **2.4 CLIMA:**

El clima en la ciudad de Riobamba es por lo general frío y consta de dos estaciones, una húmeda y una seca. Los vientos en Riobamba pueden producir una sensación térmica de casi 0°C, en algunas épocas del año la máxima temperatura diaria puede alcanzar los 27°C a 29°C, rara vez se han registrado temperaturas por mayor de los 27°C.<sup>4</sup>

### **2.5 GEOGRAFÍA:**

La ciudad se encuentra muy próxima al majestuoso Chimborazo con una altura de 6.310 m, es la montaña más alta del Ecuador y una de las cumbres también más altas del mundo que se destaca por su inigualable belleza. El principal sistema hidrográfico es el Río Chibunga y el Chambo.

### **2.6 ACTIVIDADES ECONÓMICAS, PRODUCTIVAS**

Según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos del 2010, la ciudad cuenta con 1.286 pequeñas industrias lo que representa el 9,10% del total de las

---

<sup>3</sup>Fuente: Instituto Geográfico Militar.

<sup>4</sup><http://es.wikipedia.org/wiki/Riobamba>

actividades económicas; entre las principales industrias tenemos: cerámica, cementeras, lácteos, madereros, molineras, elaborados de construcción, turismo, ensamblaje de computadores, fabricación de hornos, techos, tuberías, entre otros.<sup>5</sup>

La economía de Riobamba se basa principalmente en la comercialización de productos agrícolas: cereales, tubérculos, legumbres, hortalizas, frutas, plantas medicinales etc.; los mismos que se comercializan en grandes ferias de expendio todos los días en los mercados de la ciudad: San Francisco, la Merced, la Condamine, San Alfonso, Mercado Mayorista. Según registros del INEC Censo 2010, existen 1.004 actividades económicas que representan el 7.10%.<sup>6</sup>

Además existen 7.572 actividades económicas que se dedican al comercio, que representan el 53,57%. En cuanto a los servicios de alimentación, diversión y hospedaje, existen 850 sectores productivos que se dedican al servicio de alimentación, diversión y hospedaje que representan el 6,01%; en servicios profesionales existen 3.423 pequeñas empresas que representan el 24,22% del total de las actividades económicas.

**TABLA Nro. 6: ACTIVIDADES ECONÓMICAS EN RIOBAMBA**

<b>ACTIVIDADES ECONÓMICAS</b>	<b>Nro.</b>	<b>%</b>
MANUFACTURA	1.286	9,10
AGROPECUARIA	1.004	7,10
COMERCIO	7.572	53,57
SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN, DIVERSIÓN Y HOSPEDAJE	850	6,01
SERVICIOS PROFESIONALES Y EN GENERAL	3.423	24,22
<b>TOTAL</b>	<b>14.135</b>	<b>100,00</b>

**FUENTE:** INEC Censo 2010

---

<sup>5</sup><http://es.wikipedia.org/wiki/Riobamba>

<sup>6</sup>INEC Censo 2010

## 2.7 TURISMO

Debido a su peculiar belleza natural y arquitectónica, Riobamba es un atractivo turístico para visitantes extranjeros y nacionales. Desde esta ciudad se puede tomar el viaje en tren desde la estación ubicada en el centro de la ciudad, con viajes casi todos los días, reconocidos por todos como uno de los viajes más hermosos. Para el año 2011 la ciudad recibió 12.935 turistas de los cuales el 70% son extranjeros, 30% nacionales entre ellos guayaquileños y cuencanos.

Además se puede disfrutar del mirador de Cacha ubicado a 5 minutos de la ciudad, así como caminatas en el casco colonial favorecido por la cercanía de los sitios, su orden urbanístico, calles planas y amplias.

Los turistas que visitan la ciudad pueden disfrutar cómodamente de la maravilla del ambiente en el recorrido de lugares únicos por su belleza y por el patrimonio cultural; tal es así que los turistas pueden visitar el volcán Chimborazo (inactivo), el Tungurahua (volcán activo), el Altar y Carihuairazo, además la ciudad muestra varias joyas arquitectónicas del siglo XIX y XX.

Otros lugares agradables para la distracción y el esparcimiento resultan: el parque "Ciudad de Guayaquil", conocido comúnmente como Parque Infantil, también existe el parque Lineal Chibunga, conocido también como Parque Ecológico, el parque de la Madre ubicado en Bellavista. Ambos cuentan con todo tipo de actividades a realizar como juegos infantiles, paseos en canoas en lagunas artificiales, camping, canchas deportivas, conchas acústicas para eventos variados, monumentos arquitectónicos, puestos de comidas tradicionales como hornado, ceviche de chochos, llapingachos, papas con cuy, yaguarlocro, y entre las bebidas jugos de frutas y el tradicional rompenucas y canelazo.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup><http://es.wikipedia.org/wiki/Riobamba>

## **2.8 INFRAESTRUCTURA – DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS BÁSICOS**

### **2.8.1 ABASTECIMIENTO DE AGUA**

La Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba se ha propuesto en dotar de agua suficiente para cubrir sus necesidades básicas y mejorar sus condiciones de vida.

Según el último Censo el 81,4% de las viviendas en la ciudad tiene servicios de agua por red pública; el 2,4% a través de pozos; 13,3% mediante río o vertiente; el 13,3% mediante río o vertiente; el 1,3% a través de carros repartidores y el 1,6% mediante otros medios de muy mala calidad.

**TABLA Nro. 7: ABASTECIMIENTO DE AGUA**

<b>DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS BÁSICOS</b>	<b>VIVIENDAS</b>	<b>%</b>
RED PÚBLICA	39.621	81,4%
POZO	1.161	2,4%
RIO O VERTIENTE	6.463	13,3%
CARRO REPARTIDOR	632	1,3%
OTRO MEDIOS	791	1,6%
<b>TOTAL</b>	<b>48.668</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** INEC. VII CENSO DE POBLACIÓN Y VI DE VIVIENDA 2010

### **2.8.2 ELIMINACIÓN DE AGUAS SERVIDAS**

Es la forma de evacuación de los excrementos y aguas negras o servidas de las viviendas. El 68,4% de las viviendas urbanas tienen servicio de red pública de alcantarillado; el 12,8% a través de pozo ciego; el 6,1% mediante pozo séptico y el 12,7% a través de otra forma. En el área rural ésta situación es más dramática pues el 91% de viviendas no tienen sistemas de alcantarillado o pozo ciego.

**TABLA Nro. 8: ELIMINACIÓN DE AGUAS SERVIDAS.**

<b>DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS BÁSICOS</b>	<b>VIVIENDAS</b>	<b>%</b>
RED PÚBLICA DE ALCANTARILLADO	33.309	68,4%
POZO CIEGO	6.209	12,8%
POZO SÉPTICO	2.960	6,1%
OTRA FORMA	6.190	12,7%
<b>TOTAL</b>	<b>48.668</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** INEC VII CENSO DE POBLACIÓN Y VI DE VIVIENDA 2010.

### **2.8.3 SERVICIOS PARA LA HIGIENE**

Según el INEC, censo del 2010, en el área urbana el 76% de las viviendas contaban con excusados de uso exclusivo y el área rural el 10%, las viviendas rurales el 23% cuentan con servicios de letrinas, por último se observa que el 7% de viviendas urbanas y el 67% viviendas rurales no tienen ningún servicio de eliminación de excretos.

### **2.8.4 SERVICIO DE ELECTRICIDAD**

Según la información del Censo del 2010 casi toda la población del área urbana el 94,5% de las viviendas, disponen de este servicio básico. El problema subsiste en el área rural, donde pese a existir un significativo progreso en la provisión del servicio de electricidad durante la década pasada, quedan todavía un 5,5% de viviendas sin energía eléctrica.

**TABLA Nro. 9: SERVICIO ELÉCTRICO**

<b>DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS BÁSICOS</b>	<b>VIVIENDAS</b>	<b>%</b>
SI DISPONE	46.014	94,5%
NO DISPONE	2.654	5,5%
<b>TOTAL</b>	<b>48.668</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** INEC. VII CENSO DE POBLACIÓN Y VI DE VIVIENDA 2010.

### 2.8.5 SERVICIO TELEFÓNICO

Según información del INEC del Censo 2010, el 36,3% del área urbana dispone de este servicio básico. El problema subsiste en el área rural, donde pese a existir un significativo progreso en la provisión del servicio telefónico el 63,7% no cuenta con este servicio.

**TABLA Nro. 10: SERVICIO TELEFÓNICO**

DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS BÁSICOS	VIVIENDAS	%
SI DISPONE	17.683	36,3%
NO DISPONE	30.980	63,7%
<b>TOTAL</b>	<b>48.668</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** INEC. VII CENSO DE POBLACION Y VI DE VIVIENDA 2010.

### 2.8.6 ELIMINACIÓN DE DESECHOS SOLIDOS

En el área urbana el 62,2% de las viviendas tienen acceso al carro recolector de la basura para eliminar; el 21,5% es depositada en terreno baldío o quebrada; el 13,4% por incineración o entierro y el 2,9% de viviendas eliminan la basura a través de otra forma. En el área rural el 78% y 22% de las viviendas utilizan estas dos últimas formas de eliminación: incineración o abono respectivamente. El problema de la recolección y disposición de los residuos sólidos es importante por sus efectos en la salud, contaminación, daño ecológico y estético.

**TABLA Nro. 11: ELIMINACIÓN DE DESECHOS SOLIDOS**

ELIMINACIÓN DE BASURA	VIVIENDAS	%
POR CARRO RECOLECTOR	30.253	62,2%
EN TERRENO BALDÍO O QUEBRADA	10.476	21,5%
POR INCINERACIÓN O ENTIERRO	6.524	13,4%
DE OTRA FORMA	1.415	2,9%
<b>TOTAL</b>	<b>48.668</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** INEC. VII CENSO DE POBLACIÓN Y VI DE VIVIENDA 2010.

## 2.8.7 SALUD

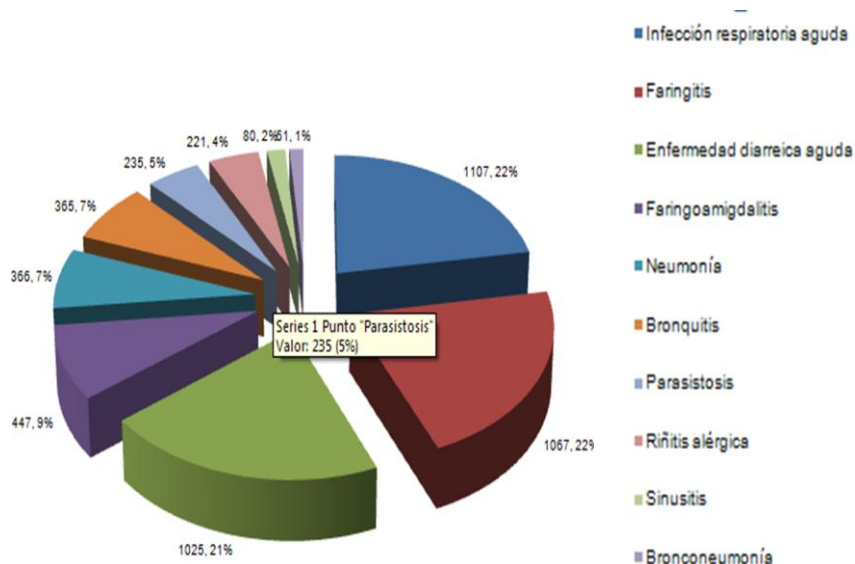
La morbilidad infantil es la cantidad de personas o individuos que son considerados enfermos o que son víctimas de enfermedad en un espacio y tiempo determinados. Para este análisis se ha tomado como base las principales causas de morbilidad en el área 1 Riobamba – Chambo, durante el período enero – abril 2010.<sup>8</sup>

**TABLA Nro. 12: CAUSAS DE MORBILIDAD INFANTIL**

<b>PRINCIPALES CAUSAS DE MORBILIDAD INFANTIL 2010</b>			
<b>Nro.</b>	<b>PATOLOGÍA</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
1	Infección respiratoria aguda	1107	22,26
2	Faringitis	1067	21,45
3	Enfermedad diarreica aguda	1025	20,61
4	Faringoamigdalitis	447	8,99
5	Neumonía	366	7,36
6	Bronquitis	365	7,34
7	Parasitosis	235	4,72
8	Riñitis alérgica	221	4,44
9	Sinusitis	80	1,61
10	Bronconeumonía	61	1,23
	<b>TOTAL</b>	<b>4974</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** ÁREA. 1 RIOBAMBA - CHAMBO

**GRÁFICO Nro. 2: CAUSAS DE MORBILIDAD INFANTIL**



<sup>8</sup> MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA Y HOSPITAL DE NIÑOS ALFONSO VILLAGÓMEZ

Como se observa en la ilustración anterior las principales causas de morbilidad infantil en el Área 1 Riobamba – Chambo, son enfermedades respiratorias con el 22,26%, faringitis el 21,45%, enfermedades diarreicas agudas el 20,61%, faringoamigdalitis el 8,99% y las demás patologías en menor porcentaje.

La mortalidad infantil en menores de 1 año es superior a la de los niños del grupo de 1 a 14 años, debido a enfermedades de fácil prevención como las infecciones diarreicas agudas, infecciones respiratorias agudas, hipoxias neonatales, bajo peso al nacer, desnutrición, etc. Situación que se ha tornado muy difícil en la zona urbana marginal y rural entre otras causas por la falta de infraestructura básica sanitaria, desconocimiento de prácticas para el auto cuidado, además por la inaccesibilidad a los servicios de salud existente.

La tasa de mortalidad infantil en el cantón Riobamba es de 43 niños y niñas por cada mil nacidos vivos, valor superior al promedio nacional (30 por mil).

En el 2011 las principales causas de mortalidad en la población infantil son las siguientes: Parasitosis intestinales, amigdalitis aguda, diarrea, infecciones urinarias, desnutrición proteico calórica, hipertensión esencial.

La Sultana de los Andes cuenta con un Hospital Provincial General Docente Riobamba, la principal unidad operativa de atención hospitalaria de la provincia de Chimborazo, donde se atiende la demanda de atención en las siguientes especialidades:<sup>9</sup>

- Medicina Interna
- Ginecología y Obstetricia
- Cirugía General

---

<sup>9</sup>Hospital Provincial General Docente Riobamba. Especialidades



- Pediatría
- Neonatología
- Neurología
- Dermatología
- Estomatología
- Traumatología
- Oftalmología
- Otorrinolaringología
- Cirugía Plástica
- Neurocirugía
- Urología
- Fisiatría
- Cuidados intensivos
- Unidad de Quemados
- Emergencia

#### **2.8.8 SERVICIOS DE TRANSPORTE:**

La ciudad cuenta con una amplia red de vías de primer orden asfaltadas en su totalidad dentro de su perímetro urbano, que ayudado con sus amplias calles y avenidas así como su orden urbanístico ha permitido poseer una amplia red de transporte público entre buses y taxis de primer orden. Esto se conjuga con sus bajos precios, la carrera de taxi tiene el valor de 1 dólar estado unidense dentro del perímetro urbano a cualquier punto, y de un máximo de 25 centavos por persona en autobuses urbanos, los recorren toda la ciudad y sectores suburbanos inclusive. El viaje en tren desde la ciudad de Riobamba cuesta 11,00 dólares por persona, para las 5 horas aproximadas que dura el desplazamiento hasta la nariz del diablo.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup><http://es.wikipedia.org/wiki/Riobamba>

## **CAPÍTULO III**

### **3 ESTUDIO DE MERCADO**

#### **3.1 ANÁLISIS DE LAS FUERZAS DE MERCADO**

##### **3.1.1 Análisis Económico**

Las actividades económicas de la ciudad de Riobamba están relacionadas con su situación geográfica, de modo que la zona urbana es eminentemente comercial, industrial y de servicios (educación, salud, administración municipal y organismos e instituciones públicas).

Si considero esta situación, me puedo dar cuenta que la ciudad de Riobamba es un mercado que se encuentra en pleno desarrollo y cuyos sectores económicos presentan una tendencia de crecimiento progresivo, por lo que las actividades de comercio son una buena fuente de recursos, que contribuyen a este desarrollo, generando empleo y circulante .

Con respecto al mercado de Capacitación y Asesoramiento Contable que ofrece la empresa Multiservicios en la ciudad de Riobamba si registran información sobre este sector económico, según registros de la Superintendencia de Compañías existen escasas empresas radicadas en la ciudad que se dedican a la prestación de Servicios en Capacitación y Asesoramiento Contable.

##### **3.1.2 Análisis Social**

“La nueva constitución ampara el derecho a una buena calidad de vida, la carta magna en su Art. 283.- dice: El sistema económico es social y solidario (no es más economía de mercado); reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objeto garantizar la producción

y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir”.<sup>11</sup>

El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada mixta popular y solidaria y las demás que la constitución la determine la economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios el incremento del presupuesto en el sector social de 25,5% observado en el 2006 a 31,0% en el 2008 (Agenda Social 2008) y su mayor incidencia sobre el PIB y el PGE, sugieren que la administración del Presidente Correa está comprometida con el financiamiento y mejora de las necesidades básicas de la ciudadanía<sup>12</sup>.

Consientes de estos hechos, las pequeñas unidades productivas refinarán la formación y capacitación de los talentos humanos con el fin de incrementar los ingresos y mejorar los niveles de equidad e integración social en la ciudad de Riobamba.

### **3.1.3 Análisis Normativo**

Para constituir la empresa Multiservicios fue necesario observar la normativa legal que rige la conformación de una organización como ente jurídico, a quien la Ley le concede existencia Legal y está representada por una o más personas naturales. Dentro de la normativa Legal está adquirir permisos y patentes para el desarrollo correcto de la empresa, los requisitos a cumplir son:

Para la creación de la empresa:

- ✓ Inscripción en la Superintendencia de Compañías y Seguros.

---

<sup>11</sup> Constitución de la República del Ecuador 2008

<sup>12</sup> Indicadores del Ministerio de Finanzas y Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social 2008

Para desarrollar las actividades comerciales:

- ✓ Obtención del RUC.
- ✓ Permiso del cuerpo de bomberos
- ✓ Obtención de la Patente Municipal:

#### **3.1.4 Análisis Tecnológico**

Para la ejecución del Proyecto es necesario contar con tecnología actual y moderna, en especial los equipos de Computación, ya que van a ser la principal herramienta de trabajo para la Capacitación y Asesoría Contable.

La disponibilidad de tecnología no va a ser un impedimento para la constitución de la empresa, ya que existen varios distribuidores de equipos de computación que se adaptan a las necesidades de la sociedad, entre los principales se encuentran: los insumos y equipos de oficina que serán utilizados para el funcionamiento son de fácil adquisición y existen distribuidores cercanos que pueden convertirse en proveedores de todo el equipo necesario.

#### **3.1.5 Análisis Competitivo**

“La estructura del mercado varía constantemente, un mercado que en algún momento es muy competitivo puede convertirse en uno sin competencia o con competencia media. Hoy pueden existir muchas empresas en un sector y mañana muy pocas.”<sup>13</sup>.

Para el presente estudio es necesario identificar claramente la clase de mercado que se afronta, para poder realizar un análisis claro de la realidad

---

<sup>13</sup>Jauregui, Alejandro G.: Fundamentos de la Economía, Edición 2005

competitiva presente del sector donde se desarrollará la empresa Multiservicios, partiendo del concepto de los diferentes tipos de mercados.

De acuerdo con esta definición se puede decir que el mercado al cual pertenece la empresa de Multiservicios en Capacitación y Asesoramiento Contable es una Competencia Perfecta, ya que existe ofertantes en este servicio.

### **3.2 ESTUDIO DE LAS NECESIDADES DE SERVICIOS DE CAPACITACIÓN Y ASESORAMIENTO CONTABLE EN LAS PEQUEÑAS INDUSTRIAS, MICROEMPRESAS Y PEQUEÑAS EMPRESAS EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA.**

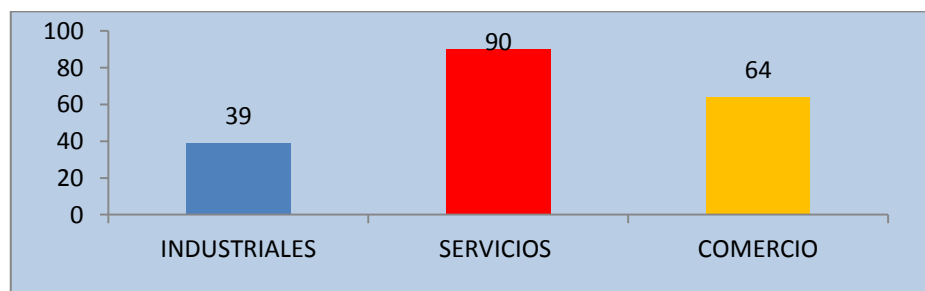
Para determinar las necesidades de los servicios de Capacitación y Asesoramiento contable se aplicó el siguiente cuestionario, los mismos que se obtuvieron los siguientes resultados:

#### **1. ¿A qué tipo de actividad productiva se dedica usted?**

**TABLA Nro. 13:** Actividad productiva

<b>TIPO DE ACTIVIDAD</b>	<b>RESPUESTA</b>	<b>%</b>
INDUSTRIALES	39	20
SERVICIOS	90	45
COMERCIO	64	35
<b>TOTAL</b>	<b>193</b>	<b>100</b>

**GRÁFICO Nro. 3:** Actividad productiva



**FUENTE:** ENCUESTA A LA PEQUEÑA INDUSTRIA, MICROEMPRESA Y PEQUEÑA EMPRESA

**ELABORADO:** EL AUTOR

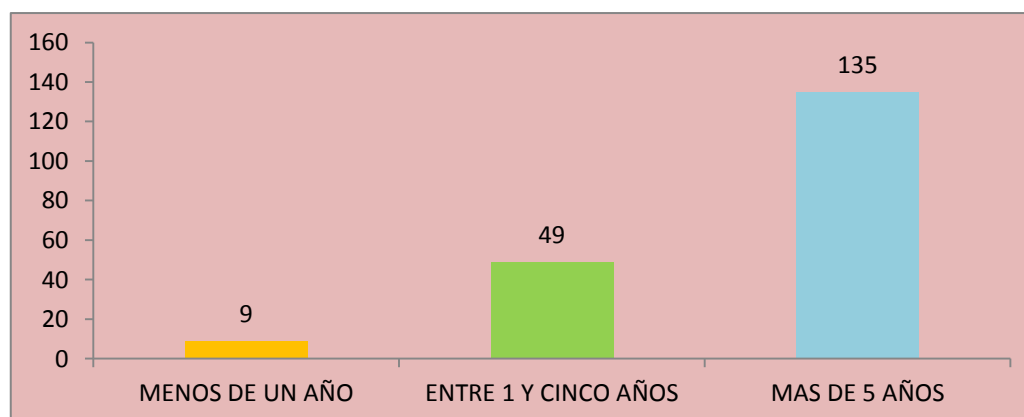
**INTERPRETACIÓN:** La muestra que se tomó en la pequeña industria, microempresa y pequeña empresa de la ciudad, que en total fueron 193 el 45% pertenecen al sector de microempresas que prestan distintos servicios, el 35% son microempresas dedicadas a la actividad comercial y el 20% fueron categorizados como pequeña industria.

## 2. ¿Qué tiempo tiene dedicado a esta actividad?

**TABLA Nro. 14:** Tiempo que está dedicado a esta actividad

TIEMPO DE DEDICACIÓN	RESPUESTA	%
MENOS DE UN AÑO	09	5
ENTRE 1 Y 5 AÑOS	49	25
MAS DE 5 AÑOS	135	70
<b>TOTAL</b>	<b>193</b>	<b>100</b>

**GRÁFICO Nro. 4:** Tiempo que está dedicado a esta actividad



**FUENTE:** ENCUESTA A LA PEQUEÑA INDUSTRIA, MICROEMPRESA Y PEQUEÑA EMPRESA

**ELABORADO:** EL AUTOR

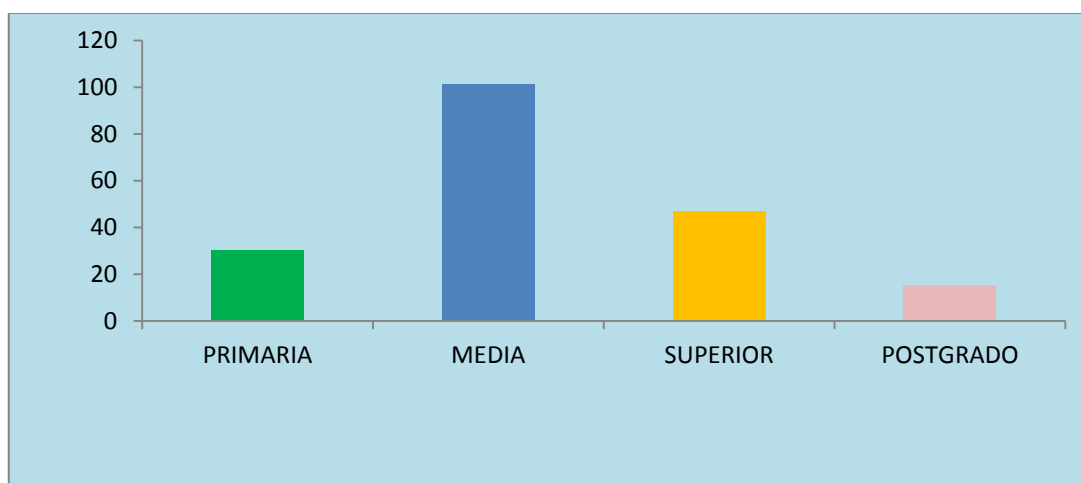
**INTERPRETACIÓN:** El tipo de dedicación a la actividad productiva de la pequeña industria, microempresa y pequeña empresa de la ciudad de Riobamba, corresponden al 70% que tienen más de 5 años en la actividad, el 25% con una dedicación de entre 1 y 5 años y el 5% con una dedicación menor a un año.

**3. ¿Qué nivel de instrucción tiene el propietario o gerente de la unidad productiva?**

**TABLA Nro. 15:** Nivel de instrucción del propietario

NIVEL DE INSTRUCCIÓN	RESPUESTA	%
PRIMARIA	30	15
MEDIA	101	52
SUPERIOR	47	24
POSTGRADO	15	9
<b>TOTAL</b>	<b>193</b>	<b>100</b>

**GRÁFICO Nro. 5:** Nivel de instrucción del propietario



**FUENTE:** ENCUESTA A LA PEQUEÑA INDUSTRIA, MICROEMPRESA Y PEQUEÑA EMPRESA

**ELABORADO:** EL AUTOR

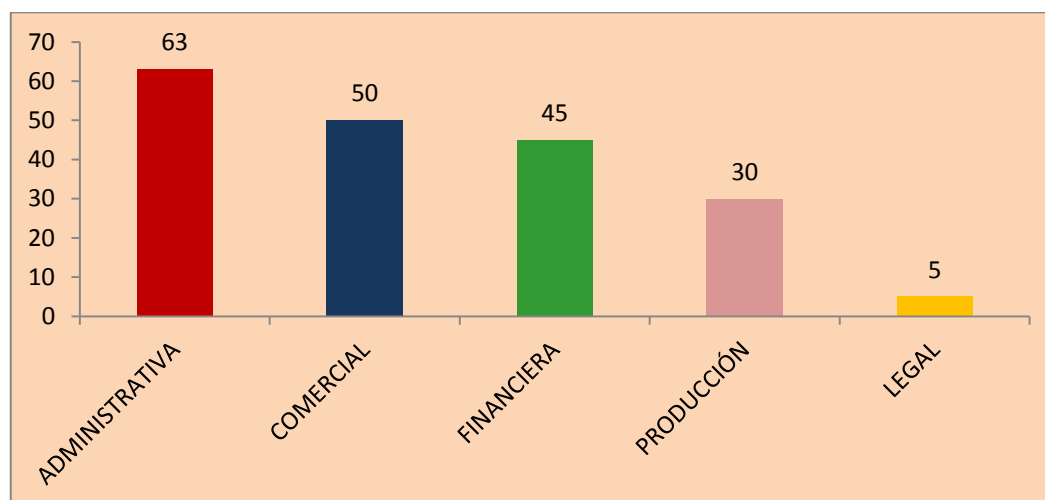
**INTERPRETACIÓN:** Los resultados de esta pregunta ayuda a identificar los focos de atención bajo las cuales va a trabajar la empresa Multiservicios, ya que al reconocer el nivel de instrucción de la pequeña industria, microempresa y pequeña empresa se puede adaptar los servicios para satisfacer de mejor manera sus necesidades.

4. ¿Cuáles son los principales problemas que se presentan en la gestión de su unidad productiva?

**TABLA Nro. 16:** Principales problemas

PRINCIPALES PROBLEMAS	RESPUESTA	%
ADMINISTRATIVA	63	33
COMERCIAL	50	26
FINANCIERA	45	23
PRODUCCIÓN	30	16
LEGAL	5	3
<b>TOTAL</b>	<b>193</b>	<b>100</b>

**GRÁFICO Nro. 6:** PRINCIPALES PROBLEMAS



**FUENTE:** ENCUESTA A LA PEQUEÑA INDUSTRIA, MICROEMPRESA Y PEQUEÑA EMPRESA

**ELABORADO:** EL AUTOR

**INTERPRETACIÓN:** La posición de la pequeña industria, microempresa y pequeña empresa de acuerdo a los resultados de la pregunta analizada, establece que las unidades productivas tienen dificultades en las áreas con mayores porcentajes en lo administrativo, comercial, financiera y producción.

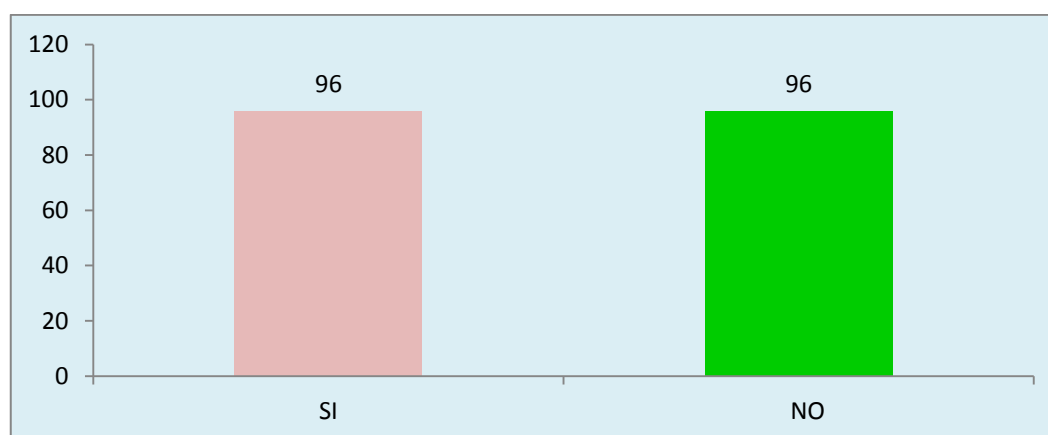


**5. ¿Para la gestión en su unidad productiva utiliza servicios de Capacitación y Asesoramiento contable?**

**TABLA Nro. 17:** Servicios de Capacitación y Asesoramiento Contable

UTILIZA SERVICIOS DE CAPACITACIÓN Y ASESORAMIENTO CONTABLE	RESPUESTA	%
SI	96	50
NO	97	50
<b>TOTAL</b>	<b>193</b>	<b>100</b>

**GRÁFICO Nro. 7:** Servicios de Capacitación y Asesoramiento Contable



**FUENTE:** ENCUESTA A LA PEQUEÑA INDUSTRIA, MICROEMPRESA Y PEQUEÑA EMPRESA

**ELABORADO:** EL AUTOR

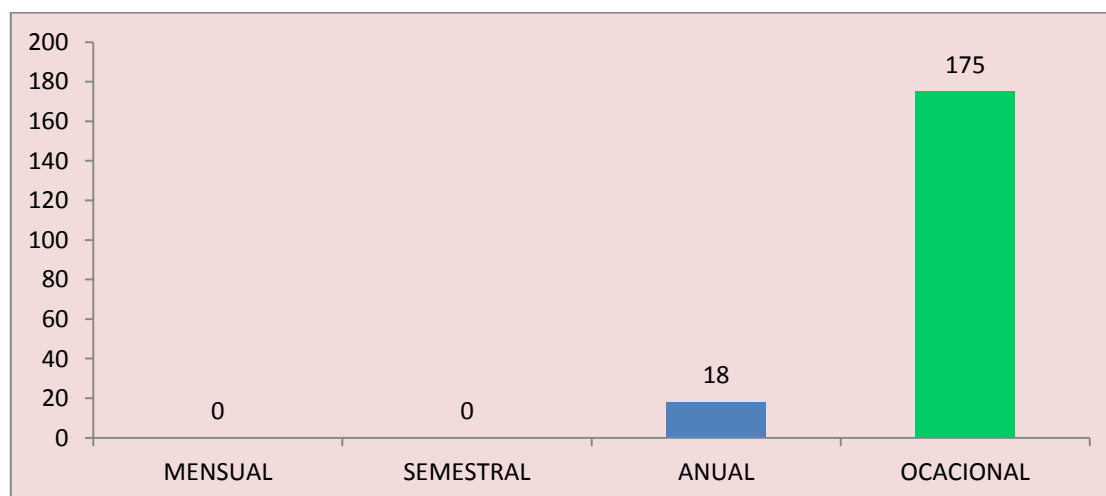
**INTERPRETACIÓN:** Este resultado demuestra que la pequeña industria, microempresa y pequeña empresa no tienen una cultura de Capacitación y Asesoramiento Contable, característica que puede verse aprovechada realizando una fuerte incursión en el mercado y generando la necesidad de Capacitación y Asesoramiento. Se debe indicar que existe interés en Capacitación y Asesoramiento ya que las unidades productivas están administradas por sus propios dueños.

**6. ¿Con qué frecuencia utiliza el servicio de Capacitación y Asesoramiento Contable?**

**TABLA Nro. 18:** Frecuencia de utilización de los servicios de Capacitación y Asesoramiento Contable

<b>FRECUENCIA DE UTILIZACIÓN EN CAPACITACIÓN Y ASESORAMIENTO CONTABLE</b>	<b>RESPUESTA</b>	<b>%</b>
MENSUAL	0	0
SEMESTRAL	0	0
ANUAL	18	9
OCACIONAL	175	91
<b>TOTAL</b>	<b>193</b>	<b>100</b>

**GRÁFICO Nro. 8:** Frecuencia de utilización



**FUENTE:** ENCUESTA A LA PEQUEÑA INDUSTRIA, MICROEMPRESA Y PEQUEÑA EMPRESA

**ELABORADO:** EL AUTOR

**INTERPRETACIÓN:** De acuerdo a estos resultados se identifica la frecuencia con la cual la pequeña industria, microempresa y pequeña empresa han contratado servicios de Asesoría, esto sirve básicamente para determinar una estimación de la demanda que tendrá la empresa Multiservicios.

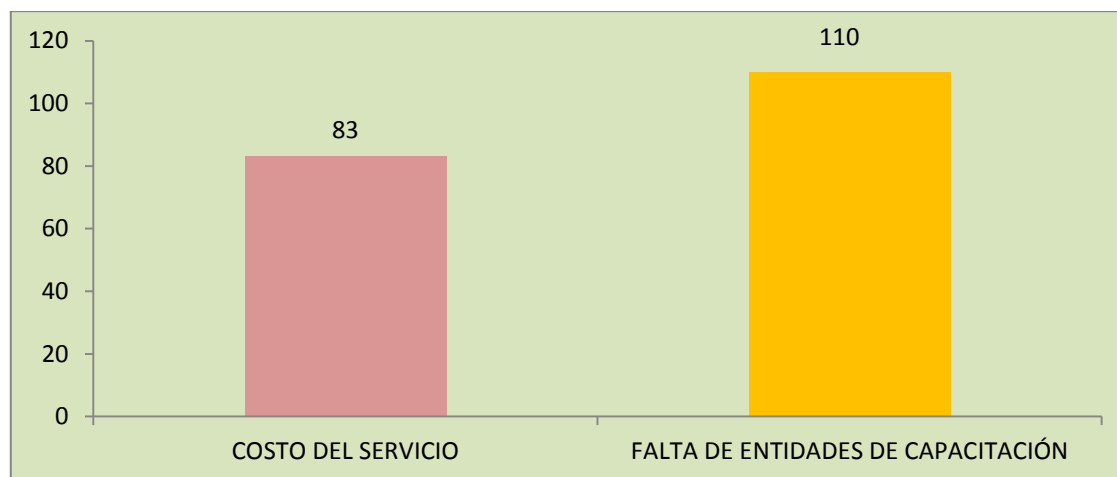
**7. ¿Cuál cree usted que es la principal limitante para que en la gestión de las pequeñas unidades productivas no cuenten con los servicios de Capacitación y Asesoramiento?**

Costo del servicio -----Falta de entidades de Capacitación y Asesoramiento -----

**TABLA Nro. 19:** Limitantes para la Capacitación y Asesoramiento

LIMITANTES PARA LA CAPACITACIÓN	RESPUESTA	%
COSTO DEL SERVICIO	83	43
FALTA DE ENTIDADES DE CAPACITACIÓN	110	57
<b>TOTAL</b>	<b>193</b>	<b>100</b>

**GRÁFICO Nro. 9:** Limitantes para Capacitación y Asesoramiento



**FUENTE:** ENCUESTA A LA PEQUEÑA INDUSTRIA, MICROEMPRESA Y PEQUEÑA EMPRESA

**ELABORADO:** EL AUTOR

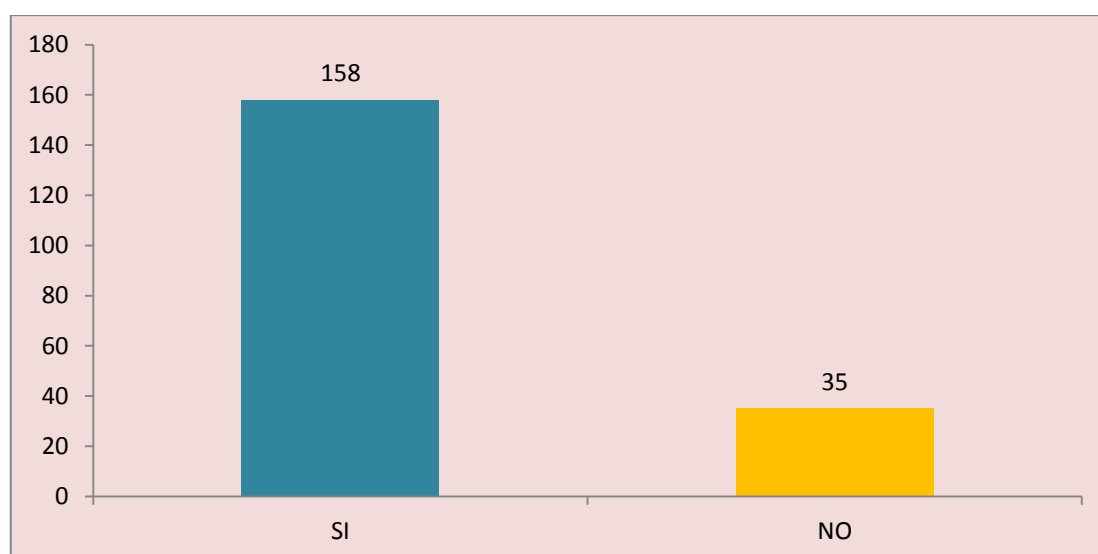
**INTERPRETACIÓN:** De acuerdo a estos resultados se ha logrado identificar que un 57% de las unidades productivas no acceden a la Capacitación y perfeccionamiento por la falta de entidades que cumplan con esta tarea, mientras el 43% no lo hacen porque consideran que los costos son elevados.

**8. ¿Cree usted que debería incrementarse la Oferta de Capacitación y Asesoramiento para mejorar el desempeño de las pequeñas unidades productivas?**

**TABLA Nro. 20:** Necesidad de Capacitación y Asesoramiento para la unidad productiva

NECESIDAD DE CAPACITACIÓN PARA EL DESEMPEÑO DE LA UNIDAD PRODUCTIVA	RESPUESTA	%
SI	158	82
NO	35	18
<b>TOTAL</b>	<b>193</b>	<b>100</b>

**GRÁFICO Nro. 10:** Necesidad de Capacitación y Asesoramiento



**FUENTE:** ENCUESTA A LA PEQUEÑA INDUSTRIA, MICROEMPRESA Y PEQUEÑA EMPRESA  
**ELABORADO:** EL AUTOR

**INTERPRETACIÓN:** Los resultados demuestran con un 82% la alta necesidad de Capacitación y Asesoramiento que requieren las pequeñas unidades productivas de la ciudad de Riobamba.

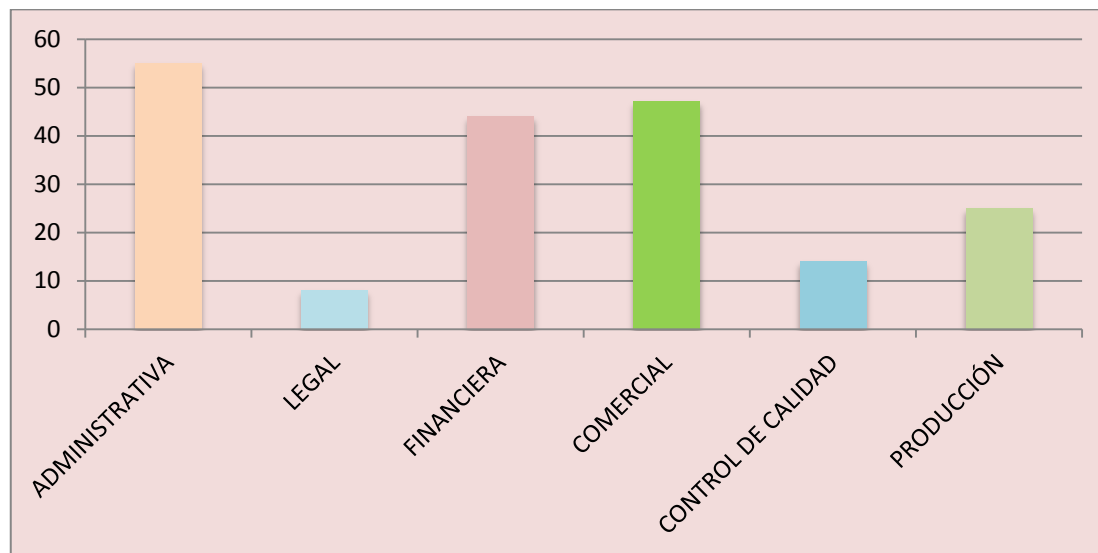
**9. ¿En qué área considera que su unidad productiva requiere mayor Capacitación y Asesoramiento?**

Administrativa -----Financiera ----- Comercial----- Calidad-----  
Producción ----- Legal-----

**TABLA Nro. 21:** Necesidad de Capacitación y Asesoramiento para las unidades productivas

AREAS DE CAPACITACIÓN	RESPUESTA	%
ADMINISTRATIVA	55	28
LEGAL	8	4
FINANCIERA	44	23
COMERCIAL	47	24
CONTROL DE CALIDAD	14	9
PRODUCCIÓN	25	12
<b>TOTAL</b>	<b>193</b>	<b>100</b>

**GRÁFICO Nro. 11:** En qué áreas desearía Capacitarse



**FUENTE:** ENCUESTA A LA PEQUEÑA INDUSTRIA, MICROEMPRESA Y PEQUEÑA EMPRESA

**ELABORADO:** EL AUTOR

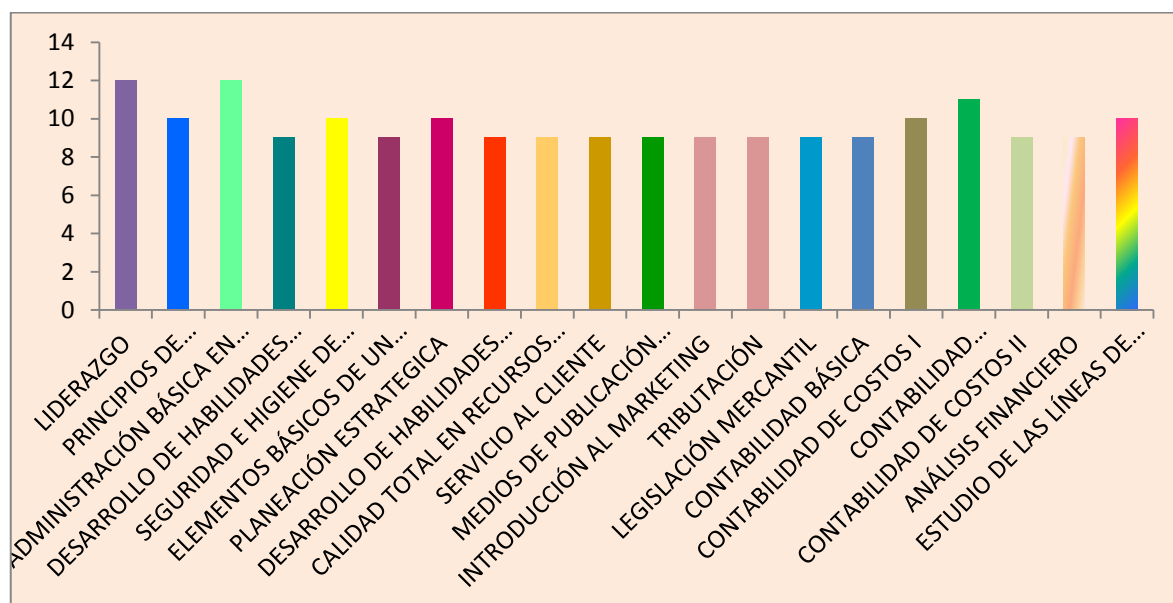
**INTERPRETACIÓN:** De acuerdo a estos resultados se ha logrado identificar las diferentes áreas que los pequeños productores necesitan Capacitación.

## 10. ¿En cuál de los siguientes cursos le interesaría capacitarse?

**TABLA Nro. 22:** Cursos a dictarse

Nro.	CURSOS A DICTARSE	RESPUESTA	%
1	LIDERAZGO	12	5
2	PRINCIPIOS DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	10	5
3	ADMINISTRACIÓN BÁSICA EN TALENTOS HUMANOS	12	5
4	DESARROLLO DE HABILIDADES GERENCIALES Y DIRECTIVAS	9	5
5	SEGURIDAD E HIGIENE DE TRABAJO	10	5
6	ELEMENTOS BÁSICOS DE UNA PROGRAMACIÓN IDEAL DE PREVENCIÓN DE ACCIDENTES	9	5
7	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	10	5
8	DESARROLLO DE HABILIDADES DE VENTAS	9	5
9	CALIDAD TOTAL EN RECURSOS HUMANOS	9	5
10	SERVICIO AL CLIENTE	9	5
11	MEDIOS DE PUBLICACIÓN COMO ESTRATEGIA DE VENTA	9	5
12	INTRODUCCIÓN AL MARKETING	9	5
13	TRIBUTACIÓN	9	5
14	LEGISLACIÓN MERCANTIL	9	5
15	CONTABILIDAD BÁSICA	9	5
16	CONTABILIDAD DE COSTOS I	10	5
17	CONTABILIDAD COMPUTARIZADA - MONICA	11	5
18	CONTABILIDAD DE COSTOS II	9	5
19	ANÁLISIS FINANCIERO	9	5
20	ESTUDIO DE LAS LÍNEAS DE CRÉDITO	10	5
	<b>TOTAL</b>	<b>193</b>	<b>100</b>

**GRÁFICO Nro. 12:** ¿En qué cursos le interesa capacitarse?



**FUENTE:** ENCUESTA A LA PEQUEÑA INDUSTRIA, MICROEMPRESA Y PEQUEÑA EMPRESA

**ELABORADO:** EL AUTOR

**INTERPRETACIÓN:** Como se puede observar los resultados de esta pregunta ayuda a identificar la base de atención bajo los cuales va a trabajar la empresa Multiservicios, ya que al conocer los requerimientos de las unidades productivas podemos adaptar los servicios para satisfacer de mejor manera sus necesidades.

### **3.2.1 ESTUDIO DE LA DEMANDA INSATISFECHA DE SERVICIOS DE CAPACITACIÓN**

Como parte del Estudio de Mercado es necesario efectuar un análisis comparativo entre la demanda y oferta proyectada; en el cual la empresa puede captar un espacio en el mercado siempre que la demanda sea mayor que la oferta, en cuyo caso se determinará la demanda insatisfecha.

Una vez conocida las proyecciones de la oferta y la demanda de los próximos 5 años, se está en la capacidad de determinar la necesidad del mercado en el mediano plazo, es decir el período comprendido entre 2012 – 2016.

**TABLA Nro. 23:** DETERMINACIÓN DE LA DEMANDA INSATISFECHA DE CAPACITACIÓN.

<b>AÑO</b>	<b>OFERTA CAPACITACIÓN (No. PARTIC)</b>	<b>DEMANDA CAPACITACIÓN (No. PARTIC)</b>	<b>BALANCE OFERTA DEMANDA (Nro. PARTICIPANTES)</b>
2012	253	1274	1021
2013	311	1391	1080
2014	369	1508	1139
2015	427	1625	1198
2016	485	1742	1257

**FUENTE:** TABLA Nro. 30 y 26

**ELABORADO:** EL AUTOR

Analizando las cifras se puede observar la existencia de demanda insatisfecha la misma que se detalla en la tabla Nro. 23, siendo necesario indicar

que dicho resultado es exclusivamente de las unidades productivas, en caso de considerar a nivel de estudiantes la demanda será mayor que la indicada.

Para el período 2012 – 2016 existe demanda insatisfecha representativa, la cual permite la implantación del proyecto que cubra una parte de la necesidad.

### **3.2.2 ESTUDIO DE LA DEMANDA INSATISFECHA DE SERVICIOS DE CONTABILIDAD Y COMPLEMENTARIOS**

La determinación de la necesidad del mercado se analizará para el período comprendido entre 2012 – 2016 la que se puede observar en la siguiente tabla.

**TABLA Nro. 24: DEMANDA INSATISFECHA DE CONTABILIDAD Y COMPLEMENTARIOS.**

<b>AÑO</b>	<b>OFERTA SERV. CONTABILIDAD (Nro. EMPRESAS)</b>	<b>DEMANDA SERV. CONTABILIDAD (Nro. EMPRESAS)</b>	<b>BALANCE OFERTA - DEMANDA (Nro. EMPRESAS)</b>
2012	36	107	71
2013	41	117	76
2014	46	127	81
2015	51	137	86
2016	56	147	91

**FUENTE:** TABLA Nro. 32 y 28

**ELABORADO:** EL AUTOR

Observando las cifras de oferta y demanda proyectada se puede constatar la existencia de la necesidad del mercado, cabe demostrar que el balance es exclusivamente para el mercado de las unidades productivas, en caso de considerar un mercado más grande de la demanda insatisfecha podría ser mayor.



### **3.3 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE CAPACITACIÓN Y ASESORAMIENTO CONTABLE**

Los servicios a proporcionarse constituyen una herramienta de apoyo para las unidades productivas, se ha considerado como elemento de primer orden el servicio de Capacitación en las áreas más importantes: Administrativa, Comercial, Financiera y Producción, luego y para complementar se pondrá a disposición un programa de contabilidad para aquellas que requieran este servicio.

El servicio de tramitación para quienes no saben hacerlo o no tienen tiempo y para complementar la asistencia técnica en los puestos de trabajo con personal capacitado cada uno de estos servicios han sido seleccionados de acuerdo a las necesidades de los sectores productivos y a su área de requerimiento.

### **3.4 LA DEMANDA**

El recabar la información requerida en el presente trabajo se hizo necesario la elaboración de la encuesta (anexo Nro. 22), para aplicar a los 193 encuestados quienes brindaron su apoyo e información necesaria en un 100% del total de encuestados.

Analizados los datos se afirma que se tiene el total apoyo para continuar el trabajo investigativo ya que la puesta en marcha de este proyecto será fundamental.

#### **3.4.1 DEMANDA ACTUAL DE CAPACITACIÓN**

En la ciudad de Riobamba existen unidades productivas quienes de una u otra forma requieren Capacitación y Asesoramiento, como se puede observar en la siguiente tabla.

**TABLA Nro. 25: DEMANDA ACTUAL DE CAPACITACIÓN**

<b>AÑO</b>	<b>UNIDADES PRODUCTIVAS</b>
2009	924
2010	1038
2011	1158

**FUENTE:** ARCHIVO MUNICIPALIDAD DE RIOBAMBA Y ENCUESTAS APLICADAS

La serie histórica obtenida desde 2009 hasta 2011 de las 193 unidades productivas requieren Capacitación porque consideran que deben día tras día estar capacitados y en condiciones para afrontar los grandes retos del mundo moderno empresarial.

Además se ha informado que las pocas instituciones que brindan estos servicios no toman en cuenta sus necesidades y no hacen conocer cuando dictan los cursos de Capacitación.

Actualmente en la ciudad de Riobamba existen varias instituciones que proporcionan estos servicios entre los cuales tenemos: Fundación Quitus, SECAP (Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional), Crecer, Cámara de Comercio de Riobamba, Cámara de la Pequeña Industria de Chimborazo, Parque industrial y ONGs entre las principales.

### **3.4.2 DEMANDA PROYECTADA DE CAPACITACIÓN**

La proyección de la demanda de Capacitación se lo realizó para un periodo de 5 años, la misma que se ha basado en datos históricos obtenidos de los diferentes sectores productivos. Se utilizó el método de los mínimos cuadrados. Ver anexo Nro. 1

**TABLA Nro. 26:** DEMANDA PROYECTADA DE CAPACITACIÓN

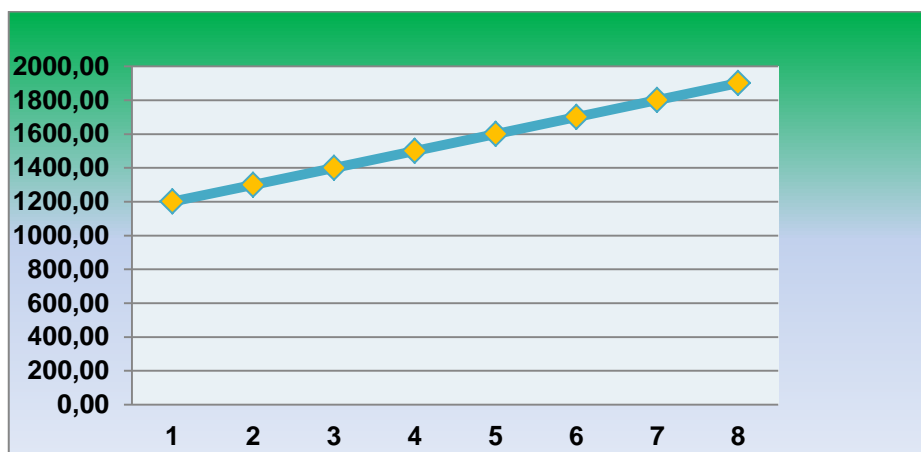
<b>AÑO</b>	<b>DEMANDA PROYECTADA DE CAPACITACIÓN</b>
PRIMERO	1274
SEGUNDO	1391
TERCERO	1508
CUARTO	1625
QUINTO	1742

**FUENTE:** ANEXO Nro. 1

**ELABORADO:** EL AUTOR

En primer año se espera que la demanda de Capacitación sea de 1.274 participantes y para el quinto año un total de 1.742 participantes, datos que se aprecia en la tabla Nro. 26

**GRÁFICO Nro. 13:** DEMANDA PROYECTADA DE CAPACITACIÓN



**FUENTE:** TABLA Nro. 26

**ELABORADO:** EL AUTOR

De acuerdo con lo anterior el proyecto estará encaminado a incrementar participantes teniendo en cuenta el ritmo de crecimiento de las unidades productivas.

### **3.4.3 DEMANDA ACTUAL DE SERVICIOS DE CONTABILIDAD Y COMPLEMENTARIOS.**

Como anteriormente se indicó que las pequeñas industrias, microempresas y pequeñas empresas productivas requieren de Capacitación y Asesoramiento, la encuesta indica que el 50% requieren este servicio mientras que los otros 50% restantes llevan contabilidad en sus propios negocios o contratan los servicios de un contador externo.

**TABLA Nro. 27: DEMANDA ACTUAL DE CONTABILIDAD**

<b>AÑO</b>	<b>UNIDADES PRODUCTIVAS</b>	<b>EMPRESAS QUE NO LLEVAN CONTABILIDAD (50%)</b>
2009	154	77
2010	173	87
2011	193	97

**FUENTE:** ENCUESTAS APLICADAS A LAS UNIDADES PRODUCTIVAS

**ELABORADO:** EL AUTOR

De la serie histórica obtenida desde 2009 hasta 2011 se ha obtenido mediante las encuestas personales realizadas a los diferentes sectores productivos, se llegó a la siguiente conclusión:

Las unidades productivas que no llevan contabilidad son un número superior a lo que se esperaba, correspondiendo al 50% por falta de conocimientos, medios económicos y asesoramiento en esta área.

Al no encontrar una persona con conocimientos en contabilidad CPA (Contador Público Autorizado) para que pueda firmar los balances, declarar impuestos, informar referente el estado económico de la empresa, estas no saben en qué condiciones se encuentran, si están ganando o perdiendo.

### 3.4.4 DEMANDA PROYECTADA DE SERVICIOS DE CONTABILIDAD Y COMPLEMENTARIOS

**TABLA Nro. 28:** DEMANDA PROYECTADA DE SERVICIOS DE CONTABILIDAD

AÑO	DEMANDA PROYECTADA DE SERVICIOS DE CONTABILIDAD
PRIMERO	107
SEGUNDO	117
TERCERO	127
CUARTO	137
QUINTO	147

**FUENTE:** ANEXO Nro. 2

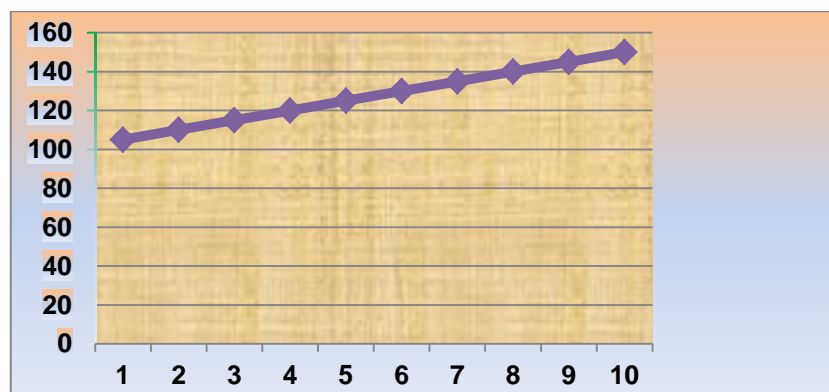
**ELABORADO:** EL AUTOR

La proyección de la demanda proyectada para los servicios de contabilidad, se efectúa para un período de 5 años.

Para dicha proyección se basa en datos históricos obtenidos de los resultados de las encuestas realizadas a las unidades productivas, utilizando el método de los mínimos cuadrados el mismo que se desarrolló en el Anexo Nro. 2

En el primer año se espera una demanda de 107 unidades productivas y para el quinto año será de 147.

**GRÁFICO Nro. 14:** DEMANDA PROYECTADA DE CONTABILIDAD



**FUENTE:** TABLA Nro. 28

**ELABORADO:** EL AUTOR

### **3.5 LA OFERTA**

#### **3.5.1 OFERTA ACTUAL DE CAPACITACIÓN**

Actualmente en la ciudad de Riobamba existen varias instituciones dedicadas a estos servicios entre ellas tenemos: Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional (SECAP), Fundación Quitus, Cámara de la Pequeña industria de Chimborazo (CAPICH), Cámara de Comercio de Riobamba, Parque Industrial, Crecer y ONGs entre las principales instituciones que prestan servicios, pequeñas industrias, microempresas y pequeñas empresas.

**TABLA Nro. 29: OFERTA ACTUAL DE CAPACITACIÓN**

AÑO OFERTA ACTUAL DE CAPACITACIÓN	
2009	90
2010	115
2011	207

**FUENTE:** INFORMACIÓN DIRECTA DE LOS OFERENTES

**ELABORADO:** EL AUTOR

Para el estudio de la oferta se ha basado en la investigación directa a las instituciones oferentes a través de entrevistas personales, de las cuales se ha obtenido la información.

#### **3.5.2 OFERTA PROYECTADA DE CAPACITACIÓN**

La proyección fundamentalmente se basa en la Capacitación histórica, se efectúa la proyección para los próximos 5 años, para lo cual se utiliza el método los mínimos cuadrados.

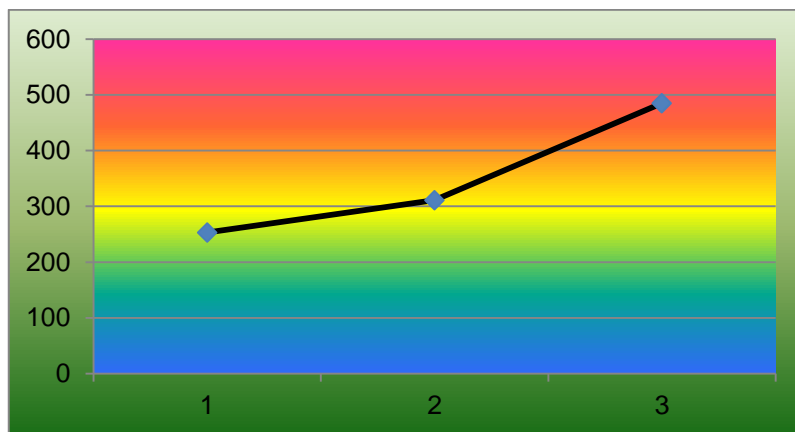
**TABLA Nro. 30: OFERTA PROYECTADA DE CAPACITACIÓN**

AÑO	OFERTA PROYECTADA DE CAPACITACIÓN
PRIMERO	253
SEGUNDO	311
TERCERO	369
CUARTO	427
QUINTO	485

**FUENTE:** ANEXO Nro. 3

**ELABORADO:** EL AUTOR

**GRÁFICO Nro. 15: OFERTA PROYECTADA DE CAPACITACIÓN**



**FUENTE:** TABLA Nro. 30

**ELABORADO:** EL AUTOR

Según la proyección se espera que la oferta de Capacitación en el primer año sea de 253 participantes, mientras que para el quinto año alcance una Capacitación de 485 participantes.

### **3.5.3 OFERTA ACTUAL DE SERVICIOS DE CONTABILIDAD Y COMPLEMENTARIOS**

Como se analizó anteriormente en la ciudad de Riobamba prácticamente existen contadores que ofrecen los servicios que en su gran mayoría son contadores bachilleres y existe un número limitado de Contadores Públicos Autorizados pero que en un porcentaje alto se encuentran desempeñando

funciones diferentes a las de su título por tal razón no se ha logrado satisfacer la demanda existente en el mercado.

**TABLA Nro. 31: OFERTA HISTÓRICA DE CONTABILIDAD Y COMPLEMENTARIOS**

<b>AÑO</b>	<b>CONTADORES</b>	<b>LLEVAN CONTABILIDAD (20%)</b>	<b>COEFICIENTE</b>	<b>TOTAL EMPRESAS</b>
2009	50	10	2	20
2010	71	14	2	28
2011	74	15	2	30

**FUENTE:** COLEGIO DE CONTADORES

**ELABORADO:** EL AUTOR

### **3.5.4 OFERTA PROYECTADA DE SERVICIOS DE CONTABILIDAD Y COMPLEMENTARIOS**

La proyección de la oferta está basada fundamentalmente en los servicios históricos de contabilidad logrados a través de las investigaciones directas a los oferentes.

**TABLA Nro. 32: OFERTA PROYECTADA DE CONTABILIDAD Y COMPLEMENTARIOS**

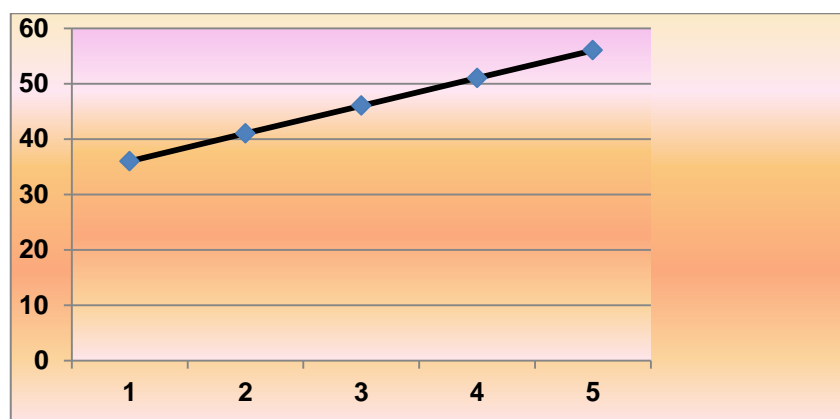
<b>AÑO</b>	<b>OFERTA PROYECTADA DE SERVICIOS DE CONTABILIDAD Y COMPLEMENTARIOS</b>
PRIMERO	36
SEGUNDO	41
TERCERO	46
CUARTO	51
QUINTO	56

**FUENTE:** ANEXO Nro. 4

**ELABORADO:** EL AUTOR



**GRÁFICO Nro. 16: OFERTA PROYECTADA DE CONTABILIDAD Y COMPLEMENTARIOS**



**FUENTE:** TABLA Nro. 32

**ELABORADO:** EL AUTOR

Según la proyección que se espera de la oferta de servicios de Contabilidad y Complementarios para el primer año 36 participantes, mientras que para el quinto año se alcanzarán a 56 microempresas.

### **3.6 DETALLE DE LOS SERVICIOS**

#### **3.6.1 SERVICIO DE CAPACITACIÓN**

Este servicio se ejecutará un programa de Capacitación básica integrado por 20 cursos en lo que está prevista la participación de todos los beneficiarios, esta acción tiene como objetivo fomentar la aplicación de nuevos conocimientos a las tareas productivas y gerenciales de las unidades productivas, a fin de mejorar su eficiencia y productividad. Para ello se contará con personal idóneo que preste sus servicios, el contenido básico de estos cursos se pueden apreciar en el anexo Nro. 23.

#### **3.6.2 SERVICIO DE CONTABILIDAD Y COMPLEMENTARIOS**

Las unidades productivas necesitan conocer si han obtenido utilidades o pérdidas en un tiempo determinado, para lo cual es necesario el registro de la contabilidad y con el resultado de ésta, los ejecutivos toman las decisiones

oportunas enmarcadas en las realidades. En los tiempos modernos se hace necesario el uso del Computador para dinamizar la información y la toma de decisiones.

El problema se presenta cuando no tienen conocimientos de lo que es la contabilidad ni para qué sirve, para ello se ha puesto a disposición el servicio de elaborar la contabilidad, pensando en entregar un servicio eficiente y rápido para aquellas unidades productivas que lo requieran.

Con el propósito de fortalecer la capacidad empresarial y la competitividad interna y externa de las actividades productivas o de servicios se ha previsto la necesidad de otorgar asistencia técnica en las áreas que requiera apoyo, el mismo que estará complementado con la tramitación de ciertos documentos tales como: Impuesto a la Renta, declaración del IVA (Impuesto al Valor Agregado), obtención del número patronal y carnet afiliación al IESS, obtención del RUC (Registro Único de Contribuyentes) y RISE (Régimen Impositivo Simplificado Ecuatoriano).

### **3.7 MIX DE MERCADO**

#### **3.7.1 PRODUCTO O SERVICIO**

La estrategia del servicio se refiere principalmente a las características del mismo para cubrir los beneficios definidos y la capacidad de brindar valor agregado a los clientes para cubrir las expectativas del mercado.

De esta forma la Empresa Multiservicios ha efectuado encuestas a las unidades productivas, donde indican que prefieren hacer uso del servicio en Capacitación permanente en las diferentes áreas; de acuerdo a este resultado el proyecto pretende inicialmente demostrar la viabilidad.

### 3.7.2 PRECIO DE LOS SERVICIOS.

#### 3.7.2.1 DETERMINACIÓN DEL PRECIO DE SERVICIO DE CAPACITACIÓN.

Determinar el costo de los servicios de Capacitación se establece mediante el total de los costos incurridos: hora instructor más gastos administrativos, ventas y financieros; a éste costo se procede a incrementar un margen de utilidad que es el beneficio para la Empresa, dando como resultado el precio del servicio al público.

De acuerdo a las investigaciones en el mercado, se ha obtenido un precio promedio de los cursos de la competitividad en el mercado. A continuación se puede observar en la siguiente tabla.

**TABLA Nro. 33: DETERMINACIÓN DEL PRECIO DE CAPACITACIÓN**  
(USD.)

DENOMINACION	AÑO 1
PERSONAL OCUPADO	
H/h INSTRUCTOR	9.000,00
GASTOS GENERALES	960,00
COSTOS OPERACIONALES	
GASTOS ADMINISTRATIVOS	
SUELDOS Y SALARIOS (ANEXO Nro. 15)	14.413,98
SUMINISTROS Y MATERIALES	1.010,00
DEPRECIACION (ANEXO Nro. 16)	2.290,00
AMORTIZACION (ANEXO Nro. 17)	110,00
SUBTOTAL	27.783,98
GASTOS DE VENTAS	
PUBLICIDAD Y PROPAGANDA (ANEXO Nro. 18)	792,00
GASTOS FINANCIEROS	
INTERESES (ANEXO Nro. 13)	2.850,00
COSTO TOTAL	31.425,98
TOTAL PARTICIPANTES	450,00
COSTO POR PERSONA	69,84
BENEFICIO 15%	10,48
PRECIO UNITARIO	80,31

**ELABORADO:** EL AUTOR

### 3.7.2.2 DETERMINACIÓN DEL PRECIO DEL SERVICIO DE CONTABILIDAD Y COMPLEMENTARIOS.

El fijar el precio se toma todos los costos incurridos, como son los costos por servicios más costos operacionales, una vez determinados estos costos se procede a determinar el precio de venta que es aquel valor que se le da al servicio para poder vender en el mercado y está dado por el costo unitario más un margen de utilidad que es el que le da un incremento de beneficio para la Empresa.

De acuerdo a las investigaciones en el mercado se ha obtenido un precio promedio para la competitividad en el mercado como se puede observar en la siguiente tabla:

**TABLA Nro. 34:** DETERMINACIÓN DEL PRECIO DEL SERVICIO DE CONTABILIDAD Y COMPLEMENTARIOS.  
(USD.)

DENOMINACIÓN	AÑO 1
PERSONAL OCUPADO	3.168,00
GASTOS GENERALES	960,00
COSTOS OPERACIONALES	
GASTOS ADMINISTRATIVOS	
SUMINISTROS Y MATERIALES (ANEXO Nro. 14)	1.010,00
DEPRECIACIÓN (ANEXO Nro. 16)	2.290,00
AMORTIZACIÓN (ANEXO Nro. 17)	110,00
SUBTOTAL	7.538,00
GASTOS DE VENTAS	
PUBLICIDAD Y PROPAGANDA (ANEXO Nro. 18)	792,00
GASTOS FINANCIEROS	
INTERESES (ANEXO Nro. 13)	2.850,00
COSTO TOTAL	1.1180,00
TOTAL MICROEMPRESAS	5,00
COSTO POR UNIDAD PRODUCTIVA	2.236,00
BENEFICIO 15%	335,40
PRECIO POR MICROEMPRESA	2.571.40

**ELABORADO:** EL AUTOR

Estipular los precios de los servicios complementarios como son: obtención del RUC (Registro Único de Contribuyentes), IVA (Impuesto al valor Agregado), Declaración del Impuesto a la Renta, obtención del Número Patronal y Carnet de afiliación al IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social), se ha determinado el costo hora hombre multiplicado por el número de horas que demora en ejecutar estos servicios así tenemos: Obtención del RUC USD. 20,00, Declaración del Impuesto a la Renta USD. 20,00, Declaración IVA USD. 20,00, Obtención del Número Patronal USD. 20,00 Obtención Carnet de afiliación IESS USD. 20,00

### **3.7.3 DISTRIBUCIÓN (PLAZA)**

El proceso de distribución es el mecanismo que utilizará la Empresa para que el servicio llegue al lugar que demandan. Los canales que utilizará serán directos, cuando se formalice invitaciones a participar en los diferentes eventos a los administradores y colaboradores; e indirectos en el momento que los empresarios hayan recibido el mensaje por los distintos medios de comunicación hablados y escritos.

### **3.7.4 COMUNICACIÓN (PROMOCIÓN) DE LOS SERVICIOS.**

En el presente proyecto se efectuará un programa de promoción, con la finalidad de dar a conocer el servicio, así como incrementar el consumo del mismo. A continuación describimos los medios que se utilizarán para este objetivo.

**Periódicos.** Con la finalidad que la Empresa oferte sus servicios e incremente sus ventas, se ha decidido en anunciar cada domingo en el diario la Prensa, sección C; ya que este diario llega a la mayoría de la población de diferentes estratos económicos por lo que tiene un precio cómodo. Esta selección se debe a que la mayoría de la gente adquiere para informarse por lo menos los días domingos junto a su familia.

**Radio.** Según se conoce que la mayor parte de los hogares poseen radios y la mayoría de vehículos de transporte también, se ha optado por difundir estos servicios a través de una radio local en horarios de la mañana, específicamente los días viernes.

**Volantes.** Los volantes se distribuirán por lo general por un colaborador que otorgará de microempresa en microempresa, y al público en general; el impacto puede ser muy fuerte, siempre y cuando se cuide el contenido y presentación de los mismos.

**Promoción de ventas.** La promoción de ventas se llevará a cabo con la finalidad que el cliente ubique el servicio de la Empresa en el mercado. Estas actividades son: regalos en la adquisición del servicio, ofertas de introducción, entre otros.

La promoción de los servicios en general se empezará a partir del primer día de funcionamiento de la Empresa y la promoción para Capacitación será un mes de anticipación.

## **CAPÍTULO IV**

### **4 INGENIERIA DEL PROYECTO**

#### **4.1 MACROLOCALIZACIÓN**

La macro localización consiste en definir claramente cuál será el mejor sitio para ubicar la unidad de servicios, que permita obtener una máxima producción, maximizando los beneficios y reduciendo al mínimo posible los costos. El proyecto está situado en la provincia de Chimborazo, ciudad de Riobamba, parroquia Lizarzaburu.

#### **4.2 MICROLOCALIZACIÓN**

A fin de determinar la ubicación del proyecto se utilizó el método cuantitativo por puntos. Este método consiste en asignar factores cuantitativos a una serie de aspectos que se consideran relevantes para la localización. Ver tabla Nro. 35.

##### **4.2.1 Disponibilidad de medios de comunicación.**

Riobamba cuenta al momento con varios medios de comunicación entre los principales tenemos: Diario la Prensa, Diario los Andes; Radios: Ternura, Bonita, Fórmula Tres, Central, Cumbre, Sonorama, Atenas, Súper, Radio Fónicas Populares, Tricolor, Fantástica y Andina; Medios Televisivos: TV Sultana y Ecuavisión.

Estos medios de comunicación permitirán que el proyecto establezca sus políticas de publicidad y propaganda de tal forma que dé a conocer el tipo de operaciones que va a realizar, la ventaja del servicio y funcionamiento.

#### **4.2.2 Disponibilidad de medios de transporte**

La ciudad cuenta con red vial, la misma que se encuentra asfaltada y en condiciones aceptables para la movilización de personas y transporte de carga. También se encuentra cruzado con la línea férrea Guayaquil – Quito. Otra importante arteria es la carretera Baños – Puyo – Napo, vías que facilitan el ingreso al Oriente Ecuatoriano.

#### **4.2.3 Disponibilidad de Mano de Obra**

Existe en Riobamba suficiente mano de obra calificada en lo que tiene que ver en el desempeño de cargos ejecutivos, administrativos y obreros en general, debido a la gran cantidad de instituciones en donde adquieren preparación técnica y profesional como es la Universidad Nacional de Chimborazo, ESPOCH y otros institutos superiores.

#### **4.2.4 Disponibilidad de Servicios a la Comunidad**

Policía Nacional, Cuerpo de Bomberos, Instituciones Bancarias, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Corporación Nacional de Telecomunicaciones, Hospitales y Clínicas, Cruz Roja, Empresa Eléctrica, Consejo Provincial, Municipio, Juzgado, Contraloría, Principales actividades comerciales de la localidad.



**TABLA Nro. 35: ANÁLISIS PORCENTUAL DE LA MICROLOCALIZACIÓN.**

<b>VARIABLES ALTERNATIVAS</b>	<b>%</b>	<b>VELOZ</b>	<b>LIZARZABURU</b>	<b>MALDONADO</b>	<b>VELASCO</b>	<b>YARUQUES</b>
<b>MEDIOS DE COMUNICACIÓN</b>	<b>40</b>	<b>2</b>	<b>20</b>		<b>18</b>	
<b>MEDIOS DE TRANSPORTE</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>MANO DE OBRA</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>SERVICIO A LA COMUNIDAD</b>	<b>40</b>	<b>10</b>	<b>20</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>2</b>
- Instituciones Educativas		3	2	1.5	1	0.5
- Instituciones Públicas		1	5	1.5	1	1
- Instituciones Privadas		3	7		1	0.5
- Principales Act. Comerciales		3	6	1	1	
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>17%</b>	<b>46%</b>	<b>8%</b>	<b>25%</b>	<b>4%</b>

**ELABORADO:** EL AUTOR

En base al análisis que antecede se puede determinar que la ciudad de Riobamba cuenta con las condiciones apropiadas para que la Empresa Multiservicios opere, la misma que será situada en una zona estratégica, calle Veloz entre Juan Larrea y Colón con la finalidad de ofrecer los servicios con mayor agilidad y eficiencia; además se encuentra este sector cerca de un gran número de instituciones públicas: Servicio de Rentas Internas, Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Riobamba, Empresa Eléctrica Riobamba S.A., Consejo Nacional de Telecomunicaciones y el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

## **4.3 LA EMPRESA Y SU ORGANIZACIÓN**

### **4.3.1 REQUERIMIENTOS LEGALES PARA LA CONSTITUCIÓN**

La empresa “MULTISERVICIOS”, será constituida como Sociedad Anónima, la misma que deberá cumplir con los requisitos legales estipulados con la Ley ecuatoriana y regulada por la Superintendencia de Compañías y Seguros.

Es importante considerar que una sociedad anónima debe estar conformada por dos accionistas o más, los mismos que pueden aumentar o disminuir dependiendo de la empresa.

#### **Los requisitos de una Sociedad Anónima son:**

- ✓ Capital mínimo USD. 800 (dividido en acciones)
- ✓ Se puede pagar mínimo el 25% del valor nominal de cada acción.
- ✓ Plazo para cancelar el capital insóluto 2 años.
- ✓ La cesión de acciones se realiza mediante carta suscrita por el cedente y cesionario (el representante legal comunica a la superintendencia).
- ✓ Existe un capital autorizado (se protocoliza el acta, inscribe en registro mercantil y comunica a la Superintendencia de compañías).
- ✓ La responsabilidad de los accionistas es limitada.

#### **Procedimiento para constituir una Compañía:**

- ✓ Presentar petición por escrito, firmado por un abogado o interesado, del nombre a utilizarse por la compañía.
- ✓ Abrir una cuenta de integración de capital, en cualquiera de los bancos del país.
- ✓ Elevar a escritura pública ante un notario el respectivo trámite.
- ✓ Se ingresa a la Super-cias los testimonios con solicitud firmada por un abogado para su estudio.

- ✓ La Super-cias entregará al abogado patrocinador la resolución y es tracto de la constitución de la misma.
- ✓ El abogado patrocinador realizará:
  - La anotación marginal respectiva ante el notario.
  - Su inscripción en el Registro Mercantil.
  - Publicación del extracto en un diario (por solo una vez)
  - Elaborar los nombramientos respectivos e inscribirlos en el Registro Mercantil.
- ✓ Se presenta a la Super-cias:
  - Escrituras (4 Testimonios).
  - Nombramientos.
  - Extracto Público.
  - Formulario de R.U.C.
- ✓ La Super-cias otorga un número de expedientes para la compañía.
- ✓ El abogado patrocinador, solicita al SRI el número del R.U.C. para su respectivo funcionamiento.

#### **4.3.2 RAZÓN SOCIAL:**

La Razón Social de la empresa en Capacitación y Asesoramiento Contable será:

Multi - Servicios Profesionales S. A.

#### **4.3.3 LOGOTIPO**

Es el elemento gráfico que identificará a la empresa en Capacitación y Asesoramiento Contable para diferenciarse de la competencia. Ver anexo Nro. 24

#### **4.3.4 TIPO DE EMPRESA**

La empresa Multiservicios en Capacitación y Asesoramiento Contable, pertenece al Sector 8 de la Calificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU), que agrupa con criterio único las distintas actividades industriales en los países.

El servicio de Capacitación y Asesoramiento pertenece al siguiente grupo:  
Código CIIU 8. ESTABLECIMIENTOS FINANCIEROS, SEGUROS, SERVICIOS PRESTADOS A EMPRESAS.

#### **4.3.5 BASE FILOSÓFICA DE LA EMPRESA**

##### **4.3.5.1 VISIÓN**

“Ofrecer servicios en Capacitación y Asesoramiento Contable utilizando métodos más avanzados de enseñanza – aprendizaje con un tratamiento particularizado a costos accesibles y así satisfacer los requerimientos de las unidades productivas”

##### **4.3.5.2 MISIÓN**

“Posesionar a la Empresa como líder de Capacitación y Asesoramiento Contable, ágil, competitiva e innovadora, enfocada en superar las expectativas de nuestros clientes, ofreciendo Servicios de Calidad.

##### **4.3.5.3 ESTRATEGIA EMPRESARIAL**

**4.3.5.3.1** Busca asesorar e implementar en nuestros clientes, soluciones que integren las mejores prácticas de áreas como Administración, Comercial, Financiera y Producción.

**4.3.5.3.2** Brindar soluciones basadas en las necesidades individuales de los clientes, logrando con esto, un mayor entendimiento del problema que enfrenta y la solución adecuada para el mismo.

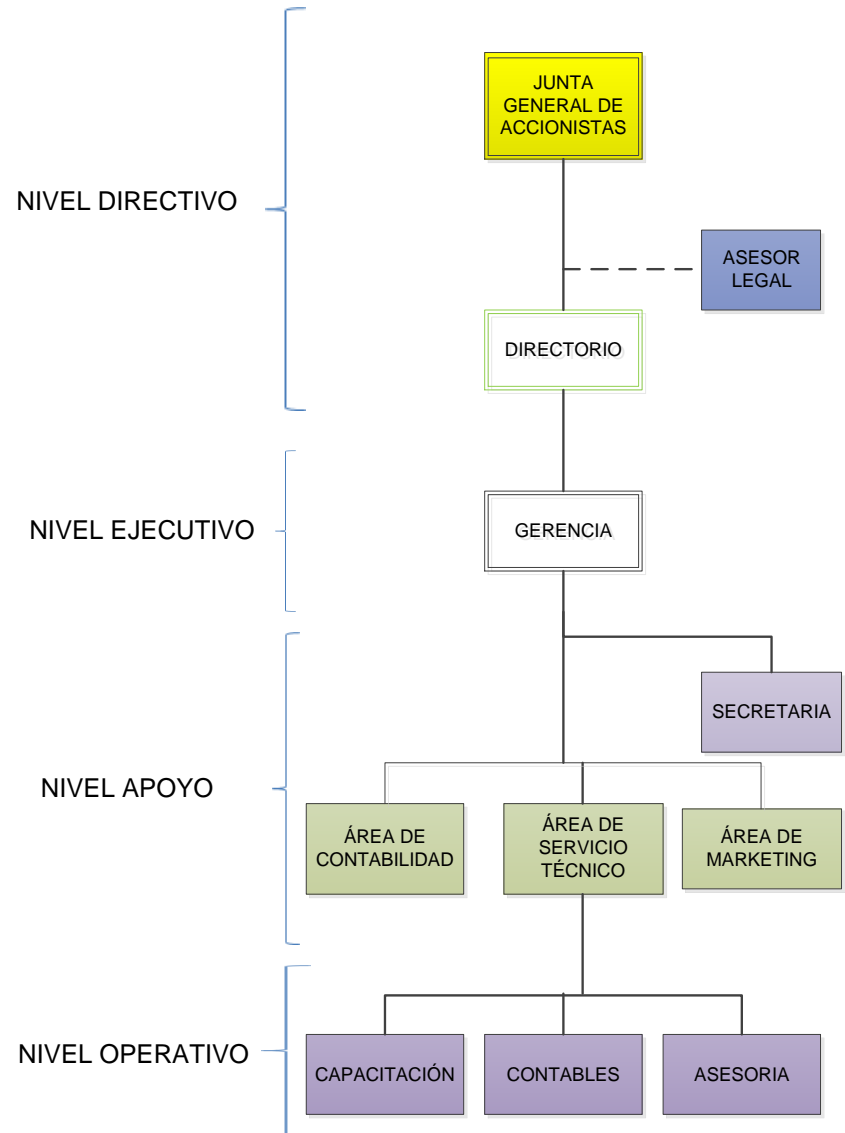
**4.3.5.3.3** Ofrecer la ventaja de solucionar todos los problemas administrativos, comerciales, financieros y de producción con el apoyo del personal idóneo, ya que los facilitadores son especializados en estas áreas.

#### **4.3.6 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA**

Se propone la siguiente estructura organizativa para la Empresa Multiservicios S.A:

**GRÁFICO Nro. 17: ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.**

**EMPRESA MULTISERVICIOS S.A**



**ELABORADO: EL AUTOR**

**CUADRO DE REFERENCIA**

Elaborado por:	Aprobado	Fecha
-----	-----	-----

\_\_\_\_\_Autoridad y Responsabilidad

#### **4.3.7 ESTRUCTURA FUNCIONAL**

La organización se hará de acuerdo a los servicios que la Empresa va a prestar, en este caso será únicamente para el personal administrativo que se encuentra conformado de las siguientes personas:

**JUNTA GENERAL DE SOCIOS.-** Es la máxima autoridad de la organización, deben reunirse mínimo una vez al año con el fin de acordar y aprobar las políticas generales de la organización. La reunión de la Junta General de Socios es el momento en el cual se posibilita la participación, voz y voto de todos sus integrantes.

**ASESOR LEGAL.-** Es un órgano de control de las operaciones que realiza la organización, su elección se hará por la mayoría de la Junta General de Socios, sus funciones nacen de la Ley y su cumplimiento lo obliga a tener la calidad de Contador Público. Su obligatoriedad estará fijada por los estatutos de la organización y por las normas que la rigen, de acuerdo a su naturaleza, a partir del momento en que obtiene su personería jurídica.

**DIRECTORIO.-** Conformada por el Presidente, Vicepresidente, Secretario y Tesorero, (como mínimo) es un grupo de personas elegidas en Asamblea que tienen como tarea principal apoyar permanentemente al Director/Coordinador, en el cumplimiento de los objetivos de la organización. Las Juntas Directivas no pueden tomar decisiones sin existir Quórum reglamentario y sin estar el Presidente o el Vicepresidente.

**GERENTE.-** Será el encargado de administrar; supervisar; deberá imponer; reclutará nuevo personal si el caso lo amerita; seleccionará a los instructores de los diferentes cursos y velará el buen funcionamiento de la empresa.

**SECRETARIA.-** La secretaria es la encargada de realizar todos los asuntos referentes a recepción de información relacionada con las funciones de la

empresa; enviar y receptar oficios; recibirá los pedidos de los diferentes servicios que ofrece la empresa y otras labores a fines a su cargo.

**CONTADOR.-** Es el encargado de velar el manejo de los fondos económicos de la Empresa; revisará y autorizará con su firma los estados financieros preparados de acuerdo a las normas de contabilidad; planificará; dirigirá; coordinará y supervisará las labores de contabilidad; analizará y comparará oportunamente informes sobre la situación económica y financiera de la Empresa.

Elaborará presupuesto de operación, de investigación, flujos de caja, etc. y su correspondiente evaluación, supervisará el cumplimiento de las obligaciones legales, sociales y especiales, formulará las declaraciones de renta y realizará labores administrativas a fines a su cargo.

**TÉCNICO.-** Será el encargado de tramitar los respectivos documentos inherentes a los servicios de la Empresa, publicará los servicios, seleccionará a los usuarios de los servicios.

**MARKETISTA.-** Se ocupará de estudiar el mercado, la psicología de los clientes reales y potenciales, los nichos de mercado, la situación de la oferta y demanda, así como los flujos económicos y las tendencias sociales e industriales que afecten de manera directa o indirecta a la comercialización de los servicios.

#### **4.3.8 CAPACIDAD DE SERVICIO**

##### **4.3.8.1 CAPACIDAD MÁXIMA DE CAPACITACIÓN**

La prestación del servicio de Capacitación requiere de la utilización de diversos factores, entre ellos humanos, tecnológicos y económicos, donde la inversión es el flujo del servicio, con esto se puede indicar que la inversión es necesariamente intertemporal, pues su objetivo es aumentar la capacidad de servicio en el futuro.



**TABLA Nro. 36:** CAPACIDAD MÁXIMA DE CAPACITACIÓN.

<b>AÑO</b>	<b>SERVICIO</b>	<b>CAPACIDAD DE SERVICIO</b>	<b>NÚMERO DE PARTICIPANTES</b>	<b>TOTAL</b>
2012	CAPACITACIÓN	30	15	450
2013	CAPACITACIÓN	35	15	525
2014	CAPACITACIÓN	40	15	600
2015	CAPACITACIÓN	45	15	675
2016	CAPACITACIÓN	50	15	750

**FUENTE:** CAPACIDAD MÁXIMA DE LA EMPRESA

**ELABORADO:** EL AUTOR

#### **4.3.8.2 CAPACIDAD MÁXIMA DE SERVICIOS DE CONTABILIDAD Y COMPLEMENTARIOS.**

La capacidad máxima de servicios de Contabilidad y Complementarios está en función de la inversión puesto que, su finalidad es aumentar la capacidad de prestación de servicios en el futuro. Las fluctuaciones en la inversión juegan un papel determinante en los vaivenes del servicio y del empleo.

**TABLA Nro. 37:** CAPACIDAD MÁXIMA DE SERVICIOS DE CONTABILIDAD Y COMPLEMENTARIOS.

<b>AÑO</b>	<b>SERVICIOS</b>	<b>CAPACIDAD SERVICIO (Nro. UNIDADES PRODUCTIVAS)</b>
2012	CONTABILIDAD	5
2013	CONTABILIDAD	10
2014	CONTABILIDAD	15
2015	CONTABILIDAD	20
2016	CONTABILIDAD	25

**FUENTE:** CAPACIDAD MÁXIMA DE LA EMPRESA

**ELABORADO:** EL AUTOR

## **4.4 INGENIERÍA DEL SERVICIO**

La ingeniería del proyecto se centra en los aspectos de compras, construcción, montaje y puesta en marcha de los activos fijos y diferidos asociados a los mismos, que permitan la operación de la empresa.

### **4.4.1 LOS SERVICIOS**

#### **4.4.1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE SERVICIOS DE CAPACITACIÓN.**

El proceso de servicios comprende desde la selección del tema hasta la clausura del curso.

**4.4.1.1.1 Selección del Tema.-** El carácter de los cursos escogidos son fundamentales los cuales han sido seleccionados de acuerdo a su contenido científico práctico, los participantes tendrán la oportunidad de tener una base teórica que será complementada con prácticas reales para su mejor entendimiento, una vez conocido el asistente podrá aplicar de acuerdo a su campo de acción, por esta razón es que su duración es de 60 horas, a horarios cómodos es decir, que podrán asistir luego de sus labores.

**4.4.1.1.2 Selección del Instructor.-** Se contratarán a los profesionales de la localidad, de preferencia graduados en la Facultad de Administración de Empresas de la ESPOCH, previa selección en cuanto a experiencia, conocimientos y capacidad de impartir a los asistentes.

**4.4.1.1.3 Decisión.-** Son algunos de los requisitos que debe cumplir:

- Título universitario
- Dominio de la cátedra
- Calidad dinámica (capacidad de enseñar)
- Seguridad y serenidad

- Puntualidad
- Lenguaje verbal utilizado
- Experiencia.

Al no cumplir estos requisitos regresa al punto 2 y al cumplir continúa a la siguiente operación.

**4.4.1.1.4. Preparación del material.-** Una vez seleccionado al instructor se le hará la entrega del contenido básico del curso, el mismo que tendrá tiempo suficiente para desarrollar, preparar material de trabajo para sus clases.

**4.4.1.1.5 La publicidad.-** Se realizará en medios de difusión como: radio, prensa, hojas volantes, invitaciones personales.

**4.4.1.1.6 Fecha Tentativa:** Se dará a conocer la fecha que se desea iniciar el curso.

**4.4.1.1.7 Recepción de inscripciones.-** Se efectuará la inscripción en una ficha, donde constará datos personales, nombre del curso, horas a dictarse, valor del curso y fecha máxima de inscripción.

**4.4.1.1.8 Decisión.-** Al no existir 15 personas inscritas, se hará mayor publicidad, al cumplir este cupo de aspirantes continúa la siguiente operación.

**4.4.1.1.9 Ejecución del curso.-** Actividad que se realiza cuando se hayan cumplido los pasos anteriores. Evaluación.- Al finalizar el curso el instructor está en capacidad de evaluar a los participantes.

**4.4.1.1.10 Decisión.-** Al no cumplir 14 puntos se le hará la entrega de un diploma de asistencia al participante, si su nota es superior a 14 pasa a la siguiente operación.

**4.4.1.1.11 Entrega de certificados de aprobación.-** A los participantes que obtengan en la evaluación un puntaje superior a 14 puntos.

**4.4.1.1.12 Clausura del evento.-** Es la última operación que se realiza en el proceso de capacitación.

#### **FLUJOGRAMA DE LOS SERVICIOS DE CAPACITACION (VER ANEXO Nro. 5)**

##### **4.4.1.2 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE SERVICIOS DE CONTABILIDAD**

Para los servicios de Contabilidad y Complementarios el factor importante es el Talento Humano para que sus servicios sean óptimos y de calidad.

**4.4.1.2.1 Publicidad.-** Es el paso principal para ofrecer este servicio que se hará tanto en radio, prensa y como también en hojas volantes.

**4.4.1.2.2 Información al cliente.-** Una vez que llegue el cliente a la empresa se le dará a conocer el tipo de operaciones que va a realizar, el costo, la ventaja del servicio y su funcionamiento.

**4.4.1.2.3 Decisión.-** Al no aceptar el cliente este servicio finaliza la relación cliente – empresa, al aceptar el servicio pasa a la siguiente operación.

**4.4.1.2.4 Elaboración del contrato.-** Se le hará constar el tiempo, costo y todas las condiciones de servicio.

**4.4.1.2.5 Ejecución del servicio.-** Para que este sea óptimo el factor importante es el Talento Humano, para ello se contará con personal idóneo y eficiente.

**4.4.1.2.6 Entrega de resultados.**

#### **FLUJOGRAMA DE LOS SERVICIOS DE CONTABILIDAD. (VER ANEXO Nro. 6)**

#### **4.4.1.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS.**

Estos servicios empiezan desde la publicidad misma y termina en la entrega de resultados.

**4.4.1.3.1 Publicidad.-** En la que se dará a conocer todos los servicios que se pretende ofrecer a los usuarios, se hará en la prensa, radio y hojas volantes.

**4.4.1.3.2 La información al cliente.-** se hará de una forma detallada de cada uno de ellos, las ventajas de prestar estos servicios.

**4.4.1.3.3 Decisión.-** Al no decidir ningún servicio termina la relación con el cliente, si se decide por uno de los servicios como los de declaración del impuesto a la renta, declaración del IVA, obtención del número patronal, obtención del RUC, continúa a las siguientes operaciones:

**4.4.1.3.3.1** Elaboración del contrato

**4.4.1.3.3.2** Ejecución del servicio

**4.4.1.3.3.3** Entrega de resultados

En caso de escoger el servicio de Asistencia Técnica se seguirá los siguientes pasos:

**4.4.1.3.3.4 Evaluación del problema**

**4.4.1.3.3.5 Proforma del personal adecuado.-** Lo hará un experto ya que solamente él podrá saber sobre el problema presentado, el tiempo y sus costos.

**4.4.1.3.3.6 Determinación de los costos**

**4.4.1.3.3.7 Decisión.-** En este punto le corresponde decidir al cliente al no aceptar simplemente se termina la relación con el cliente, al aceptar las condiciones que la empresa le ponga pasa a la siguiente operación.

**4.4.1.3.3.8 Contrato al personal.-** Una vez asegurado este servicio la empresa contratará al personal adecuado para este servicio.

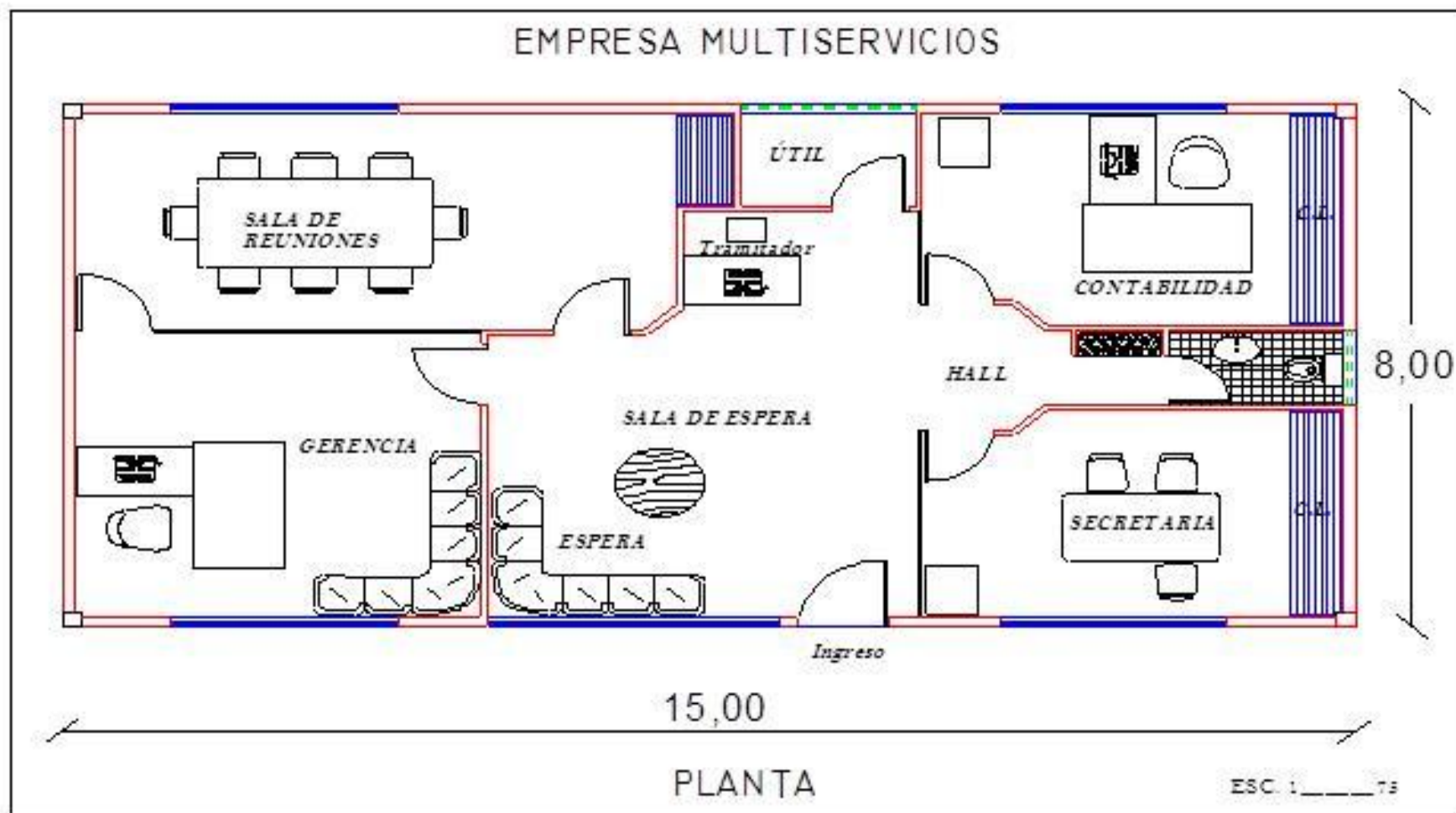
**4.4.1.3.3.9 Elaboración del contrato.-** Empresa – cliente

**4.4.1.3.3.10 Ejecución del servicio**

**4.4.1.3.3.11 Entrega de resultados**

**FLUJOGRAMA DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS (VER ANEXO Nro. 7**

#### 4.4.2 UBICACIÓN DE LA EMPRESA



## CAPÍTULO V

### 5. ANALISIS FINANCIERO DEL PROYECTO

#### 5.1 INVERSIONES Y FINANCIAMIENTO

##### 5.1.1 INVERSIONES

La inversión total de la Empresa Multiservicios asciende a USD. 37.610,20 la misma que está dividido en Activos Fijos, Activos Diferidos y Capital de Trabajo.

**TABLA Nro. 38: INVERSIONES**  
(USD.)

DETALLE	VALOR
<b>ACTIVOS FIJOS:</b>	
MUEBLES Y ENSERES (ANEXO Nro. 8)	2.140,00
EQUIPO DE OFICINA (ANEXO Nro. 9)	3.620,00
EDIFICIO (ANEXO Nro. 10)	30.000,00
<b>SUBTOTAL</b>	<b>35.760,00</b>
<b>ACTIVO DIFERIDO</b>	
GASTO DE FUNCIONAMIENTO (ANEXO Nro. 11)	300,00
GASTO DE CONSTITUCIÓN (ANEXO Nro. 19)	250,00
<b>SUBTOTAL</b>	<b>550,00</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>36.310,00</b>
<b>CAPITAL DE TRABAJO.</b> (ANEXO Nro. 12)	
MANO DE OBRA - PERSONAL OCUP (1 mes)	1.014,00
GASTOS GENERALES (1 mes)	80,00
SUMINISTROS Y MATERIALES (1 mes) ANEXO Nro. 14	168,33
IMPREVISTOS 3% (1 mes)	37,87
<b>SUBTOTAL</b>	<b>1.300,20</b>
<b>TOTAL INVERSIÓN</b>	<b>37.610,20</b>

**FUENTE:** ESTIMACIONES DE INVERSIONES

**ELABORADO POR:** EL AUTOR



### 5.1.2 FINANCIAMIENTO

El financiamiento se realiza sobre la inversión total de 37.610,20, el 40% a través del préstamo otorgado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba “Ltda.”, con un interés del 19% anual; el 60% corresponde al aporte de los socios. Debo indicar que existe diferentes tipos de tablas de pagos, en mi caso utilizaré Cuotas Decrecientes, porque es la más utilizada para financiar proyectos productivos. Ver tabla de pagos anexo Nro. 13.

<b>FINANCIAMIENTO</b>	USD. 15.000,00
<b>CAPITAL DE SOCIOS</b>	USD. 22.610,20

---

<b>TOTAL FINANCIAMIENTO</b>	<b>USD. 37.610,20</b>
-----------------------------	-----------------------

### 5.2 INGRESOS POR VENTAS DE SERVICIOS

**TABLA Nro. 39: INGRESOS POR VENTA DE SERVICIOS**  
(USD.)

DENOMINACIÓN	PRECIO UNITARIO	AÑO 1		AÑO 2		AÑO 3		AÑO 4		AÑO 5	
		CANT.	V. TOTAL	CANT.	V. TOTAL	CANT.	V. TOTAL	CANT.	V. TOTAL	CANT.	V. TOTAL
SERVICIOS DE CAPACITACIÓN	80.31	450	36139.88	525	42163.19	600	48186.51	675	54209.82	750	60233.13
SERVICIOS DE CONTABILIDAD	2571.4	5	12857.00	10	25714.00	15	38571.00	20	51428.00	25	64285.00
<b>T. INGRES. POR SERVICIOS</b>			<b>48996.88</b>		<b>67877.19</b>		<b>86757.51</b>		<b>105637.82</b>		<b>124518.13</b>

**FUENTE:** ESTUDIO DE MERCADO

**ELABORADO:** ELAUTOR

Los ingresos por servicio se ha determinado sumando los ingresos de ventas de cada servicio, para el primer año asciende a USD. 48.996,88; segundo año a USD. 67.877,19; tercer año a USD. 86.757,51; cuarto año a USD. 105.637,82 y para el quinto año asciende a USD. 124.518,13.

### 5.3 ESTADO DE COSTOS

**TABLA Nro. 40: COSTOS TOTALES**

DENOMINACIÓN	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<b>COSTO DE SERVICIO</b>					
PERSONAL OCUPADO	12.168,00	12.776,40	13.415,22	14.085,98	14.790,28
GASTOS GENERALES	960,00	1.008,00	1.058,40	1.111,32	1.166,89
<b>SUBTOTAL</b>	<b>13.128,00</b>	<b>13.784,40</b>	<b>14.473,62</b>	<b>15.197,30</b>	<b>15.957,17</b>
<b>COSTOS OPERACIONALES</b>					
<b>GASTO ADMINISTRATIVO</b>					
SUELDOS Y SALARIOS	14.413,98	15.134,68	15.891,42	16.685,99	17.520,29
GASTO SUMINISTROS Y MATERIALES	1.010,00	1.060,50	1.113,53	1.169,20	1.227,66
DEPRECIACIÓN	2.290,00	2.290,00	2.290,00	2.290,00	2.290,00
AMORTIZACIÓN	110,00	110,00	110,00	110,00	110,00
<b>SUBTOTAL</b>	<b>17.823,98</b>	<b>18.595,18</b>	<b>19.404,94</b>	<b>20.255,19</b>	<b>21.147,95</b>
<b>GASTOS DE VENTA</b>					
PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	792,00	831,60	873,18	916,84	962,68
<b>GASTO FINANCIERO</b>					
INTERESES	2.850,00	2.280,00	1.710,00	1.140,00	570,00
<b>TOTAL</b>	<b>34.593,98</b>	<b>35.491,18</b>	<b>36.461,74</b>	<b>37.509,33</b>	<b>38.637,79</b>

**FUENTE:** ESTIMACIONES DE COSTOS TOTALES

**ELABORADO:** EL AUTOR

Los costos es una parte importante para lograr el éxito en la Empresa; es así que los costos totales son aquellos que incurrirán en la operación del negocio. Para determinar estos costos se cuantifica sumando los costos por servicio más costo de operación.

La suma de costos de servicios y de operación en el primer año asciende a USD. 34.593,98 en el segundo año suma USD. 35.491,18; para el tercer año asciende USD. 36.461,74; para el cuarto año es de USD. 37.509,33 y en cambio para el quinto año asciende a USD. 38.637,79.

## 5.4 ESTADOS FINANCIEROS

### 5.4.1 ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

**TABLA Nro. 41: ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS**

(USD.)

<b>ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS</b>					
<b>DENOMINACIÓN</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
<b>INGRESOS</b>					
VENTAS	<b>48.996,88</b>	<b>67.877,19</b>	<b>86.757,51</b>	<b>105.637,82</b>	<b>124.518,13</b>
<b>EGRESOS</b>					
COSTO POR SERVICIO	13.128,00	13.784,40	14.473,62	15.197,30	15.957,17
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>35.868,88</b>	<b>54.092,79</b>	<b>72.283,89</b>	<b>90.440,52</b>	<b>108.560,97</b>
<b>GASTOS OPERACIONALES</b>					
GASTO ADMINISTRATIVO	17.823,98	18.595,18	19.404,94	20.255,19	21.147,95
GASTOS DE VENTA	792,00	831,60	873,18	916,84	962,68
<b>UTILIDAD OPERACIONAL</b>	<b>17.252,90</b>	<b>34.666,01</b>	<b>52.005,77</b>	<b>69.268,49</b>	<b>86.450,34</b>
GASTOS FINANCIEROS	2.850,00	2.280,00	1.710,00	1.140,00	570,00
<b>UTILIDAD ANTES DE PARTICIPACIÓN</b>	<b>14.402,90</b>	<b>32.386,01</b>	<b>50.295,77</b>	<b>68.128,49</b>	<b>85.880,34</b>
15% PARTICIPACIÓN TRABAJADORES	2.160,43	4.857,90	7.544,36	10.219,27	12.882,05
<b>UTILIDAD BRUTA ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>12.242,46</b>	<b>27.528,11</b>	<b>42.751,40</b>	<b>57.909,22</b>	<b>72.998,29</b>
25% IMPUESTO RENTA	3.060,62	6.882,03	10.687,85	14.477,30	18.249,57
<b>UTILIDAD NETA</b>	<b>9.181,85</b>	<b>20.646,08</b>	<b>32.063,55</b>	<b>43.431,91</b>	<b>54.748,72</b>

FUENTE: ESTUDIO FINANCIERO

ELABORADO: EL AUTOR

Este estado demuestra las utilidades que tendrá la Empresa Multiservicios, así para el año 1 de USD. 9.181,85; año 2, de USD. 20.646,08; año 3, de USD. 32.063,55; año 4, de USD. 43.431,91 y para el año 5 asciende a USD. 54.748,72.

#### 5.4.2 FLUJO DE CAJA

El flujo de caja es la herramienta más utilizada para la evaluación del proyecto de inversión; a partir de este estado de resultados, se inicia la evaluación económica – financiera.

**TABLA Nro. 42: FLUJO DE EFECTIVO PROYECTADO**

AÑO	INVERSIÓN	UTILIDAD NETA	DEPRECIACION	AMORTIZACION	AMORT DEUDA	FLUJO DE EFECTIVO
0	-37.610,20					-37.610,20
1		9.181,85	2.290,00	110,00	3.000,00	8.581,85
2		20.646,08	2.290,00	110,00	3.000,00	20.046,08
3		32.063,55	2.290,00	110,00	3.000,00	31.463,55
4		43.431,91	2.290,00	110,00	3.000,00	42.831,91
5		54.748,72	2.290,00	110,00	3.000,00	54.148,72

**FUENTE:** ESTUDIO FINANCIERO

**ELABORADO:** EL AUTOR

**TABLA Nro. 43: FLUJO NETO DE EFECTIVO**

AÑO	INVERSIÓN	UTILIDAD	DEPRECIACIÓN	FLUJO NETO DE CAJA
0	-37610,20			-37.610,20
1		9.181,85	2.290,00	11.471,85
2		20.646,08	2.290,00	22.936,08
3		32.063,55	2.290,00	34.353,55
4		43.431,91	2.290,00	45.721,91
5		54.748,72	2.290,00	57.038,72

**FUENTE:** ESTUDIO FINANCIERO

**ELABORADO:** EL AUTOR

## 5.5 EVALUACIÓN FINANCIERA

Para realizar la evaluación del proyecto se debe tener en cuenta los componentes como inversión, ingresos y gastos. Estos criterios son: Tasa Interna de Retorno (TIR), Valor Actual Neto (VAN), Relación Costo Beneficio (C/B) y Período de Recuperación de la Inversión (PRI).

### 5.5.1 VALOR ACTUAL NETO

Una vez descontados las inversiones realizadas en el transcurso de la vida útil del proyecto, se refleja un VAN excedente de USD. 63.742,11

**TABLA Nro. 44: VALOR ACTUAL NETO**  
(USD.)

AÑO	FLUJO DE EFECTIVO	FACTOR DE ACTUALIZACIÓN 16%	FLUJO EFECTIVO ACTUALIZACIÓN
0			(-) 37610.2
1	11471.85	0.8620689655	9889.52
2	22936.08	0.7431629013	17045.25
3	34353.55	0.6406576735	22008.87
4	45721.91	0.5522910979	25251.81
5	57038.71	0.4761130154	27156.87
FLUJO ACTUALIZADO			101352.31
(-) INVERSIÓN INICIAL			37610.20
VAN 1			63742.11

FUENTE: ESTUDIO FINANCIERO

ELABORADO: EL AUTOR

### 5.5.2 TASA INTERNA DE RETORNO

La tasa interna de retorno indica el porcentaje de rendimiento que genera el proyecto en toda su vida útil y éste será rentable cuando supere la tasa del costo de oportunidad de una inversión, en este caso el rendimiento del proyecto es del 38,23% lo cual significa que se puede invertir en el proyecto.

$$TIR = R1 + (R2 - R1) \frac{VAN1}{VAN1 - VAN2}$$

$$TIR = 0.16 + (0.18 - 0.16) \frac{63742.11}{63742.11 - 58007.67}$$

**TIR= 38,23%**

**TABLA Nro. 45: TASA INTERNA DE RETORNO**  
(USD.)

AÑO	FLUJO DE EFECTIVO	FACTOR DE ACTUALIZACIÓN 16%	FLUJO EFECTIVO ACTUALIZACIÓN	FACTOR DE ACTUALIZACIÓN 18%	FLUJO EFECTIVO ACTUALIZADO
0			(-) 37.610,2		(-) 37.610,20
1	11471.85	0.8620689655	9889.52	0.8474576271	9721.90
2	22936.08	0.7431629013	17045.25	0.7181844298	16472.34
3	34353.55	0.6406576735	22008.87	0.6086308727	20908.63
4	45721.91	0.5522910979	25251.81	0.5157888752	23582.85
5	57038.71	0.4761130154	27156.87	0.4371092162	24932.15
FLUJO ACTUALIZADO			101352.31	FLUJO ACTUALIZADO	95617.87
(-) INVERSIÓN INICIAL			37610.20	(-) INVERSIÓN INICIAL	37610.20
<b>VAN 1</b>			<b>63742.11</b>	<b>VAN 2</b>	<b>58007.67</b>

**FUENTE:** ESTUDIO FINANCIERO

**ELABORADO:** EL AUTOR

### 5.5.3 PERÍODO DE RECUPERACIÓN DE LA INVERSIÓN

El período de recuperación de la inversión de un proyecto es el tiempo necesario para recuperar la inversión inicial neta mediante los flujos netos de caja; en este caso la inversión se recuperaría en 2 años, 1 mes y 3 días.

**TABLA Nro. 46: PERÍODO DE RECUPERACIÓN DE LA INVERSIÓN.**

INVERSIÓN	-37610.2	ACUMULADO	PERIODOS
FLUJO 1	11471.85	11471.85	1
FLUJO 2	22936.08	34407.93	2
FLUJO 3	34353.55	68761.48	3
FLUJO 4	45721.91	114483.39	4
FLUJO 5	57038.72	171522.11	5

**FUENTE:** ESTUDIO FINANCIERO

**ELABORADO:** EL AUTOR

Para calcular el **PRI**, se realizó lo siguiente:

Se acumulan los flujos de caja hasta que supere el valor de la inversión inicial (año 2)

Se obtiene la diferencia entre  $(37610,20 - 34407,93) = 3202.27$

Se aplica una regla de tres para determinar en qué momento (lineal) del periodo se obtendría un flujo similar a la diferencia anterior  $(3202,27/34353,55)*12 = 1,12$ ; y  $0,12*30 = 3,66$ .

***Lo cual significa que la inversión se recuperará en 2 años, 1 mes y 3 días.***

#### **5.5.4 RELACIÓN COSTO / BENEFICIO**

La relación costo – beneficio expresa el rendimiento, en términos de valor actual neto, que genera el proyecto por unidad monetaria invertida. En el presente proyecto se alcanza USD. 2,69, es decir, se recupera el USD. 1,00 invertido y se tiene un beneficio USD. 1,69.

$$\frac{B}{C} = \frac{\text{FLUJO NETO DE CAJA ACTUALIZADO}}{\text{INVERSIÓN INICIAL}}$$

$$B/C = \frac{101.352,32}{37.610,20}$$

$$B/C = 2,69$$

## **CAPÍTULO VI**

### **6 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **6.1 CONCLUSIONES**

**6.1.1** La ciudad de Riobamba posee características geográficas, climáticas, y un entorno de potencialidades para generar la producción de una amplia gama de bienes y servicios, pero que se desarrolla en una realidad de pequeños productores los que en un alto porcentaje tienen bajos niveles de capacitación y conocimientos, por los que su actividad resulta fundamentada en su práctica empírica, razón por la que convierte en un entorno favorable para la implementación de entidades que brinde servicios de capacitación y asesoramiento.

**6.1.2** El estudio de los requerimientos de capacitación y asesoramiento, nos demuestra, la existencia de una demanda insatisfecha creciente lo que impulsa el establecimiento la capacitación de propuestas como las del presente estudio: más aún si considera que en los actuales momentos el conocimiento y la capacitación son los elementos fundamentales para el mejoramiento de la productividad, la rentabilidad y la calidad de los bienes y servicios, hecho que a la postre repercutirá en el mejoramiento de la economía local.

**6.1.3** Por la demanda insatisfecha y por la falta de oferta, de capacitación y asesoramiento es factible la propuesta de creación de la empresa Multiservicios, ya que técnicamente no existe mayores complicaciones para su establecimiento.

**6.1.4** Los indicadores del Estudio Financiero establecen que el proyecto es factible, los niveles financieros demuestran: VAN de USD. 63.742,11; TIR DE 38,23%; una relación Beneficio Costo de USD. 2,69 y un período de recuperación de la inversión de 2 años, 1 mes y 3 días.



**6.1.5** Finalmente el estudio ha determinado la factibilidad y viabilidad del proyecto.

## **6.2 RECOMENDACIONES**

**6.2.1** Se recomienda ejecutar el proyecto toda vez que se ha demostrado la factibilidad de mercado, técnica, organizacional y financiera.

**6.2.2** Si se pone en marcha el proyecto se recomienda cumplir con todas las especificaciones del estudio técnico, para el cumplimiento de los objetivos.

**6.2.3** Se recomienda contar con una planta de instructores que sean de calidad y que deseen compartir sus experiencias en beneficio de las unidades productivas y por ende del país.

**6.2.4** Se recomienda promover programas permanentes de capacitación y asesoramiento, como apoyo para sostener el crecimiento elevar la competitividad a los pequeños productores de la ciudad de Riobamba y provincia de Chimborazo.

## 7 BIBLIOGRAFÍA

- **BROWN, G.**, El diagnóstico de las Empresas., s. ed., Madrid-España., Editorial., Ibérico Europa de Ediciones., 2009., Pp.55-56.
- **BACA URBINA, G.**, Evaluación de Proyectos., 4a.ed., México. D.F-México., Editorial., McGraw-Hill., 2001., Pp.28-29.
- **CHASE, A.**, Administración de Producción y Operaciones Manufactura y Servicios., 8aed., México. D.F - México., Editorial., McGraw-Hill., 2009., Pp.168 -170, 179 -180.
- **GITMAN, L.**, Fundamentos de Administración Financiera., s.ed., México. D.F - México., Editorial., Harla., 1986., Pp.320-325.
- **ILPES, P.**, Guía Para la Presentación de Proyectos., s.ed., México. D.F - México., Editorial., Siglo XXI.,1985., Pp.153-154
- **KOTLER, P.**, DICCIONARIO DE MARKETING., s.ed., Madrid-España., Editorial., Cultura General S.A., 1999., Pp.21, 28, 39, 100.
- **LEIVA ZEA, F.**, Nociones de Metodología de Investigación., 2a. ed., Quito-Ecuador., Editorial., Gráfica Moderna., 1988., Pp. 135,136.
- **ORTIZ, C.**, Riobamba en el Centro de la Historia Ecuatoriana., 1a.ed., Riobamba-Ecuador., Editorial., Casa de la Cultura Benjamín Carrión., 2009., Pp.15-20.
- **SAPAG CHAIN**, Preparación y Evaluación de Proyectos., 3a. ed., Bogotá-Colombia., Editorial., McGraw-Hill., 1997., Pp. 29-30

## **REVISTAS**

- ECUADOR, CÁMARA DE LOS PEQUEÑOS INDUSTRIALES (CAPICH)., Empresas afiliadas a la CAPICH., s. ed., Riobamba-Ecuador., s.edt.,2011., Pp. 15,16,19.
- ECUADOR, Centro de Información y Documentación Industrial (CEDOIN)., Alerta Empresarial., s. ed., Riobamba-Chimborazo., s. edt., 2009, 2010., Pp. 8
- ECUADOR, Centro de Desarrollo Industrial del Ecuador (CENDES)., La estructura Operacional en la Empresa., s. ed., Quito-Ecuador., s. edt., 2008. Pp. 8,9,10,11,12
- ECUADOR, INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS Y CENSOS (INEC)., VII Censo Poblacional y VI de Vivienda Sierra., s. ed., Quito-Ecuador., s. edt., 2010., Pp.6, 7, 8,9,11.
- ECUADOR, Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional (SECAP)., Formación de Asesores., s. ed., Quito-Ecuador., 2008., s. edt., Pp.2,5
- ECUADOR, Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional(SECAP)., Catálogo General de Cursos., s. ed., Riobamba-Chimborazo., 2008., s.edt., Pp. 8,11

## **INTERNET**

**1. CIUDADES DEL ECUADOR**

[http://www.org/wiki/Anexo:Ciudades de Ecuador](http://www.org/wiki/Anexo:Ciudades_de_Ecuador)

2010 - 01 – 03

**2. POBLACIÓN DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.**

<http://www.inec.gov.ec/home/>

2010 – 01 -03

**3. POBLACIÓN ECONÓMICAMENTE ACTIVA**

<http://www.slideshare.net/samysish/poblacion-ecuatoriana>

2010 – 01 - 06

**4. SECTORES DE PRODUCCIÓN.**

[http://www.org/wiki/Sectores de producci%C3%B3n](http://www.org/wiki/Sectores_de_producci%C3%B3n)

2010 – 10 – 09

**5. SECTOR SECUNDARIO**

[http://www.org/wiki/Sectores de producci%C3%B3n](http://www.org/wiki/Sectores_de_producci%C3%B3n)

2010 - 10 - 09

**6. SECTOR TERCIARIO.**

[http://es.mimi.hu/economia/sector\\_terciario.html](http://es.mimi.hu/economia/sector_terciario.html)

2010 - 07 - 20

# **ANEXOS**

**ANEXO Nro. 1: DEMANDA PROYECTADA DE CAPACITACIÓN**

<b>AÑO</b>	<b>Nro. DE EMPRESARIOS</b>	<b>X</b>	<b>X<sup>2</sup></b>	<b>XY</b>
2009	924	-1	1	-924
2010	1038	0	0	0
2011	1158	1	1	1158
	3120		2	234
	$\sum Y$		$\sum X^2$	$\sum XY$

		$Y_c = a + bx$	$b = \frac{\sum xy}{\sum x^2}$
2012	2		
2013	3	$a = \frac{\sum Y}{N}$	$b = \frac{234}{32}$
2014	4		
2015	5	$a = \frac{3120}{3}$	$b = 117$
2016	6		

$$a = 1040$$

$$Y_c = a + bx$$

$$Y_{2012} = 1040 + 117(2) = 1274$$

$$Y_{2013} = 1040 + 117(3) = 1391$$

$$Y_{2014} = 1040 + 117(4) = 1508$$

$$Y_{2015} = 1040 + 117(5) = 1625$$

$$Y_{2016} = 1040 + 117(6) = 1742$$

**ANEXO Nro. 2: DEMANDA PROYECTADA DE SERVICIOS DE CONTABILIDAD  
Y COMPLEMENTARIOS**

<b>AÑO</b>	<b>DEMANDA HISTÓRICA DE SERVICIOS DE CONTABILIDAD Y COMPLEMENTARIOS</b>	<b>X</b>	<b>X<sup>2</sup></b>	<b>XY</b>
2009	77	-1	1	-77
2010	87	0	0	0
2011	97	1	1	97
	$\sum Y = 261$		$\sum X^2 = 2$	$\sum XY = 20$

2012	2	$Y_c = a + bx$	$b = \frac{\sum xy}{\sum x^2}$
2013	3	$a = \frac{\sum y}{N}$	
2014	4		$b = \frac{20}{2}$
2015	5	$a = \frac{261}{3}$	$b = 10$
2016	6	$a = 87$	

$$Y_c = a + bx$$

$$Y_{2012} = 87 + 10(2) = \mathbf{107}$$

$$Y_{2013} = 87 + 10(3) = \mathbf{117}$$

$$Y_{2014} = 87 + 10(4) = \mathbf{127}$$

$$Y_{2015} = 87 + 10(5) = \mathbf{137}$$

$$Y_{2016} = 87 + 10(6) = \mathbf{147}$$

### ANEXO Nro. 3: OFERTA PROYECTADA DE CAPACITACIÓN

AÑO	OFERTA PROYECTADA DE CAPACITACION	X	X <sup>2</sup>	XY
2009	90	-1	1	-90
2010	115	0	0	0
2011	207	1	1	207
	$\sum Y = 412$		$\sum X^2 = 2$	$\sum XY = 117$

2012

2

$$Y_c = a + bx$$

2013

3

$$a = \frac{\sum Y}{N}$$

$$b = \frac{\sum xy}{\sum x^2}$$

2014

4

$$a = \frac{412}{3}$$

$$b = \frac{117}{2}$$

2015

5

$$a = 137$$

$$b = 58$$

2016

6

$$Y_c = a + bx$$

$$Y_{2012} = 137 + 58(2) = 253$$

$$Y_{2013} = 137 + 58(3) = 311$$

$$Y_{2014} = 137 + 58(4) = 369$$

$$Y_{2015} = 137 + 58(5) = 427$$

$$Y_{2016} = 137 + 58(6) = 485$$



#### ANEXO Nro. 4: OFERTA HISTÓRICA DE SERVICIOS DE CONTABILIDAD

AÑO	OFERTA HISTÓRICA DE CONTABILIDAD Y COMPLEMENTARIOS	X	X <sup>2</sup>	XY
2009	20	-1	1	-20
2010	28	0	0	0
2011	30	1	1	30
	$\sum Y = 78$		$\sum X^2 = 2$	$\sum XY = 10$

$$2012 \quad 2 \quad Y_c = a + bx$$

$$2013 \quad 3 \quad a = \frac{\sum Y}{N} \quad b = \frac{\sum xy}{\sum x^2}$$

$$2014 \quad 4 \quad a = \frac{78}{3} \quad b = \frac{10}{2}$$

$$2015 \quad 5 \quad a = 26 \quad b = 5$$

$$2016 \quad 6$$

$$Y_c = a + bx$$

$$Y_{2012} = 26 + 5(2) = 36$$

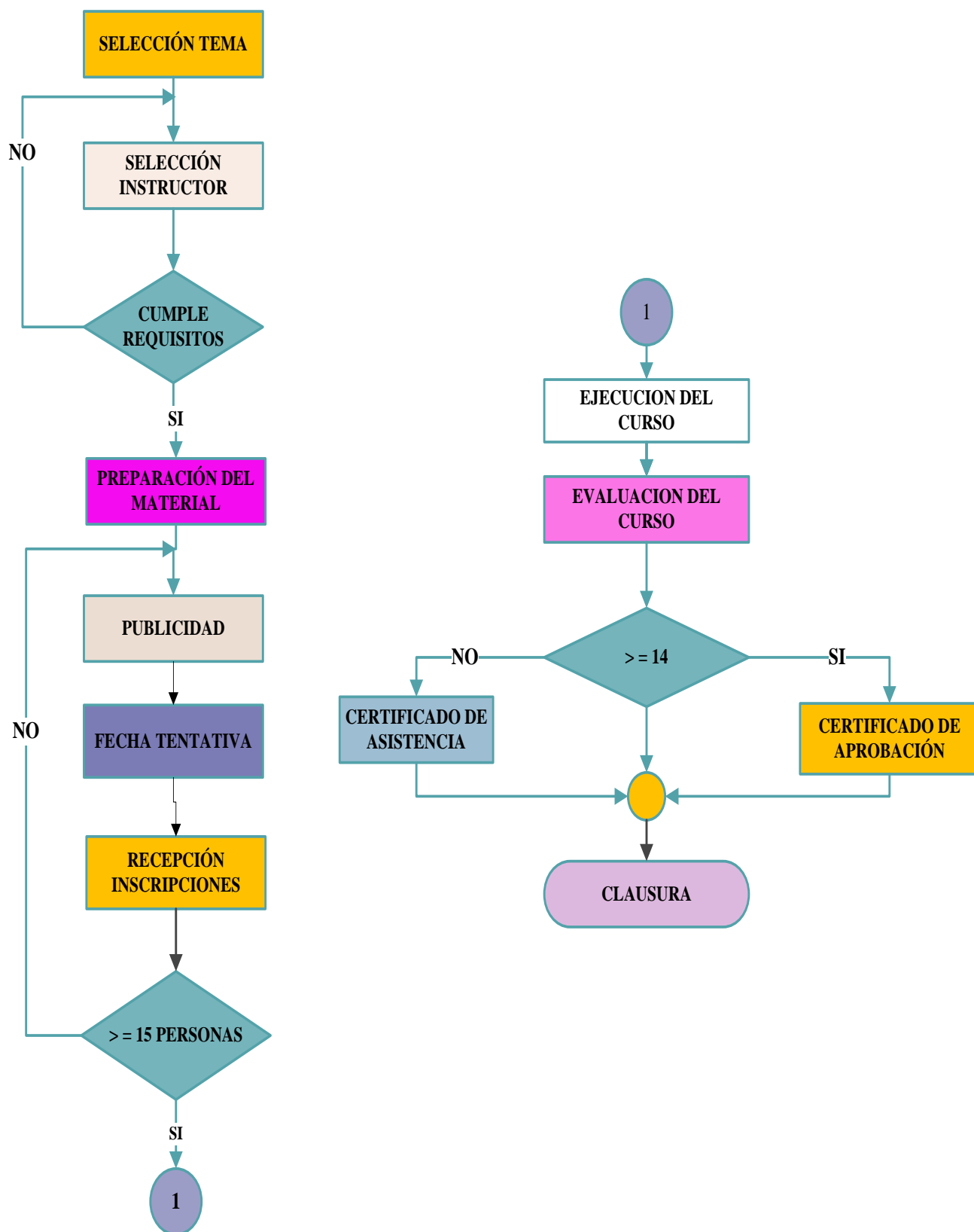
$$Y_{2013} = 26 + 5(3) = 41$$

$$Y_{2014} = 26 + 5(4) = 46$$

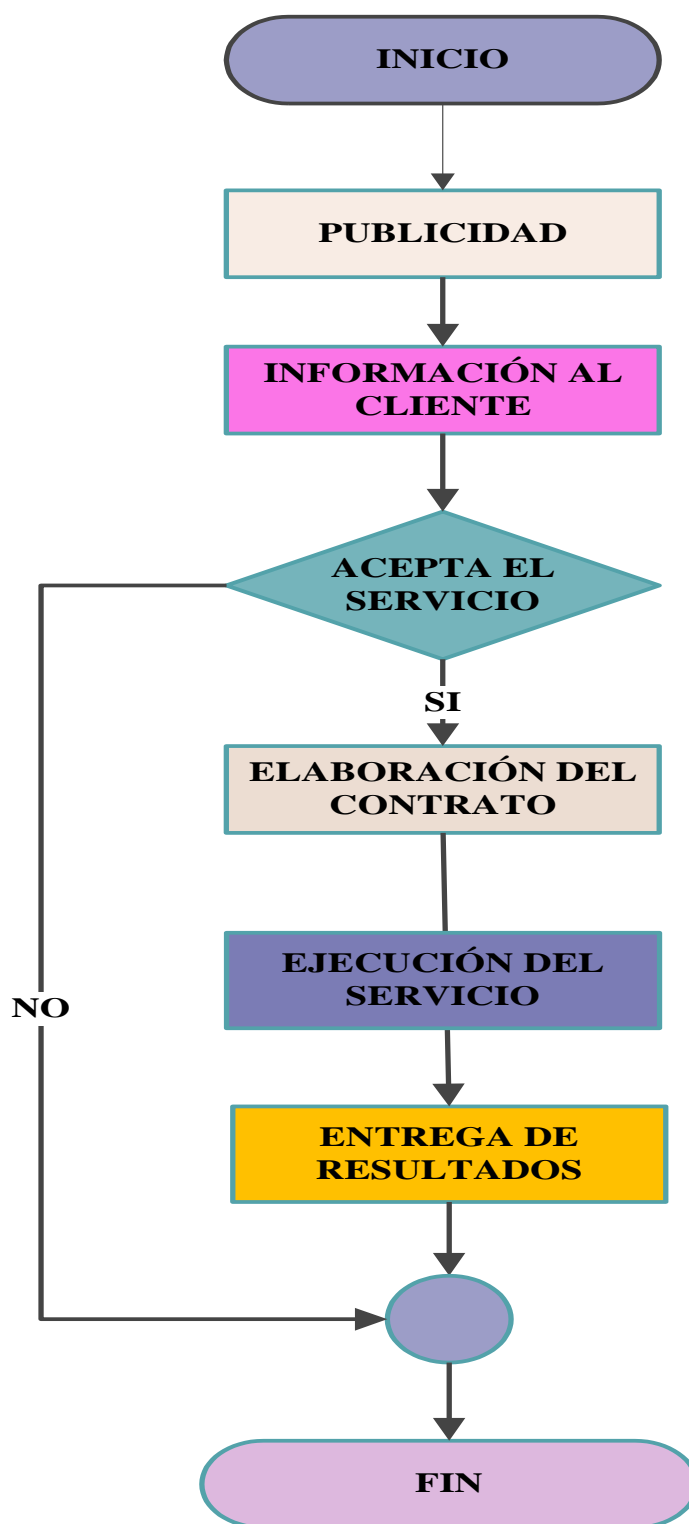
$$Y_{2015} = 26 + 5(5) = 51$$

$$Y_{2016} = 26 + 5(6) = 56$$

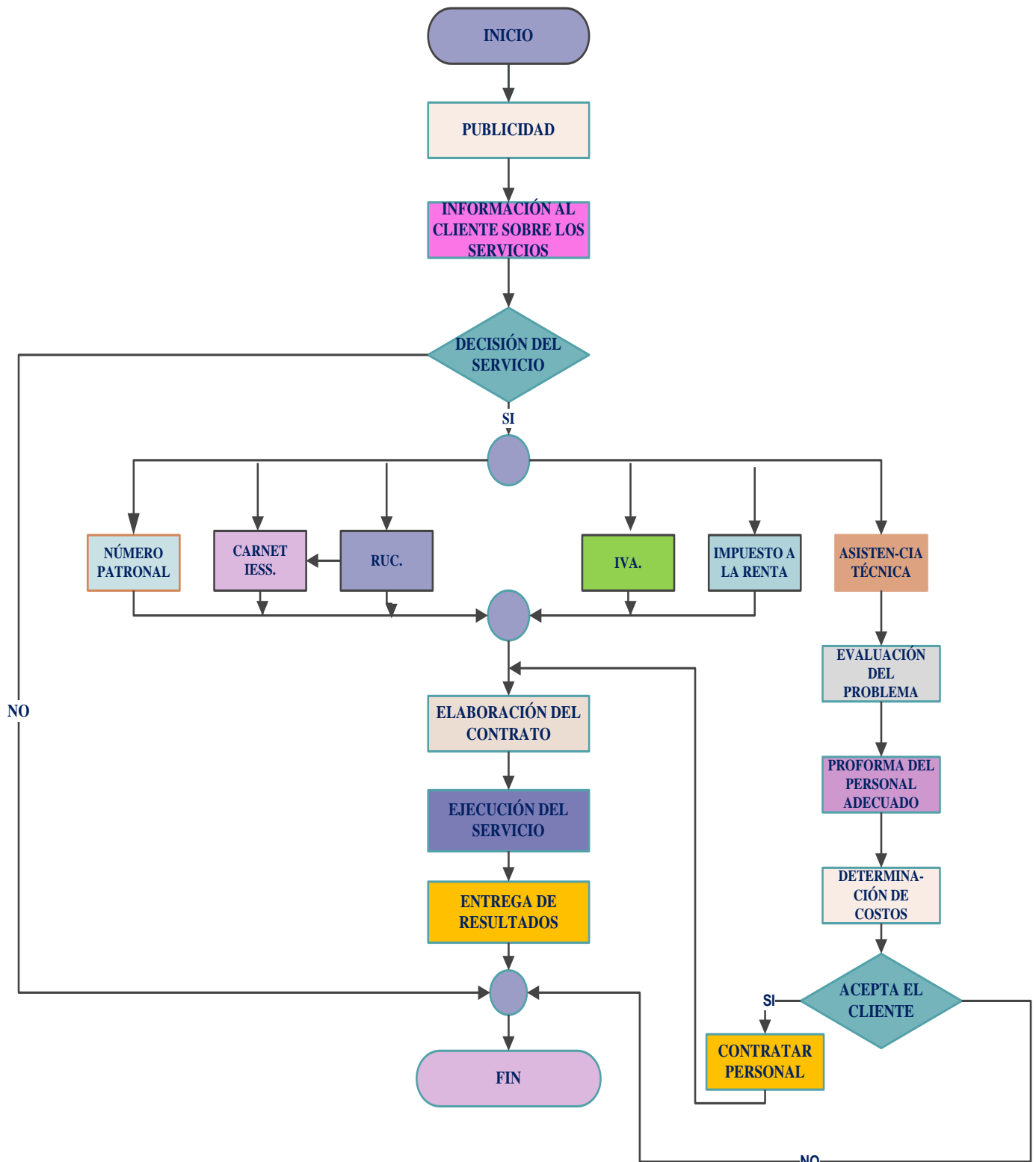
## ANEXO Nro. 5: FLUJOGRAMA DE LOS SERVICIOS DE CAPACITACIÓN



**ANEXO Nro. 6: FLUJOGRAMA DE LOS SERVICIOS DE CONTABILIDAD Y  
COMPLEMENTARIOS**



## ANEXO Nro. 7: FLUJOGRAMA DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS



**ANEXO Nro. 8: DETALLE DE MUEBLES Y ENSERES**

No.	CONCEPTO	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
1	ESCRITORIO TIPO EJECUTIVO	200	200
3	ESCRITORIOS SIMPLES	115	345
1	SILLON TIPO EJECUTIVO	200	200
3	SILLAS GIRATORIAS	100	300
2	MUEBLES DE ESPERA (C/U 3)	120	240
20	MESES Y SILLAS PARA ESTUDIO	25	500
1	PIZARRAS 80 X 125	55	55
2	ARCHIVADORES	150	300
<b>TOTAL</b>			<b>2140</b>

**ANEXO Nro. 9: EQUIPO DE OFICINA**

No.	CONCEPTO	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
3	COMPUTADORAS	550	1650
1	SUMADORA MARCA CASIO	80	80
2	IMPRESORAS	300	600
1	INFOCUS	600	600
1	LAPTO	690	690
<b>TOTAL</b>			<b>3620</b>

**ANEXO Nro. 10: EDIFICIO**

CANT.	DETALLE	MT^2	PRECIO MT^2	COSTO TOTAL
1	Oficina ubicada en las calles veloz y colón, dimensiones 10*15	150	200	30000
<b>TOTAL</b>				<b>30000</b>

**ANEXO Nro. 11: GASTO DE FUNCIONAMIENTO**

<b>CONCEPTO</b>	<b>COSTO</b>
DECORACION	150
ILUMINACION	150
<b>TOTAL</b>	<b>300</b>

**ANEXO Nro. 12: CAPITAL OPERACIONAL**

<b>CONCEPTO</b>	<b>COSTO</b>
MANO DE OBRA (PERS. OCUPA)	476,67
GASTOS GENERALES	80,00
SUMINISTROS Y MATERIALES	246,42
ARRIENDO LOCAL	350,00
IMPREVISTOS 3%	34,59
<b>TOTAL</b>	<b>1187,67</b>

**ANEXO Nro. 13: TABLA DE AMORTIZACIÓN DE LA DEUDA****DATOS**

CAPITAL 15000  
TASA DE INTERES 0,19 anual  
TIEMPO 5 años

<b>AÑOS</b>	<b>AMORTIZACIÓN</b>	<b>INTERES</b>	<b>CAPITAL</b>	<b>SALDO</b>
0	0,00	0,00	0	15000,00
1	3000,00	2850,00	5850,00	12000,00
2	3000,00	2280,00	5280,00	9000,00
3	3000,00	1710,00	4710,00	6000,00
4	3000,00	1140,00	4140,00	3000,00
5	3000,00	570,00	3570,00	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>15000,00</b>	<b>8550,00</b>	<b>23550,00</b>	

**ANEXO Nro. 14: SUMINISTROS Y MATERIALES**

<b>CANTIDAD</b>	<b>CONCEPTO</b>	<b>V. UNITARIO</b>	<b>V. TOTAL</b>
3	ENGRAPADORAS	3,00	9,00
3	SACA GRAPAS	0,60	1,80
3	PERFORADORAS	4,00	12,00
300	CAJA DE CDS	0,22	66,00
2000	HOJAS MENBRETADAS	0,10	200,00
2000	SOBRES	0,20	400,00
3	CAJAS PAPEL BOND	30,00	90,00
30	LAPICES	0,22	6,60
10	CORRECTORES	0,60	6,00
72	ESFEROS	0,23	16,56
15	RESALTADORES	0,44	6,60
50	CARPETAS CON PESTAÑA	0,35	17,50
10	CAJAS DE CLIPS	2,00	20,00
20	BORRADORES	0,20	4,00
4	CARTUCHOS PARA IMPRESORAS	30,00	120,00
80	CARPETAS DE CARTON	0,12	9,60
<b>TOTAL</b>			<b>985,66</b>

**ANEXO Nro. 15: CÁLCULO DE REMUNERACIÓN ANUAL**

<b>CARGO</b>	<b>No.</b>	<b>SUELDO UNIFICADO</b>	<b>VACACIONES</b>	<b>FONDO RESERVA</b>	<b>13 mo</b>	<b>14 mo</b>	<b>TOTAL GANADO</b>	<b>IESS (9.35)</b>	<b>LIQUIDO A RECIBIR</b>
GERENTE	1	2147.94	200.00	400.00	179.00	264.00	3190.94	298.35	2892.58
SECRETARIA	1	3504.60	200.00	400.00	292.05	264.00	4660.65	435.77	4224.88
CONTADOR	1	1752.60	200.00	400.00	146.05	264.00	2762.65	258.31	2504.34
TECNICO	1	3504.60	200.00	400.00	292.05	264.00	4660.65	435.77	4224.88
MARKETISTA	1	3504.24	200.00	400.00	292.02	264.00	4660.26	435.73	4224.53
<b>TOTAL</b>		<b>14413.98</b>						<b>1863.94</b>	<b>18071.21</b>



**ANEXO Nro. 16: DEPRECIACIONES**

<b>AÑOS</b>	<b>CONCEPTO</b>	<b>VALOR DEL BIEN</b>	<b>VALOR ANUAL</b>
5	MUEBLES Y ENSERES	2140	428
10	EQUIPO DE OFICINA	3620	362
20	EDIFICIO	30000	1500
<b>TOTAL</b>			<b>2290</b>

**ANEXO Nro. 17: AMORTIZACIONES**

5	GTO. DE FUNCIONAMIENTO (10%)	300	60
5	GASTO DE CONSTITUCION	250	50
<b>TOTAL</b>			<b>110</b>

**ANEXO Nro. 18: GASTO PUBLICIDAD Y PROPAGANDA**

<b>AÑOS</b>	<b>CONCEPTO</b>	<b>VALOR</b>	<b>VALOR CONSTANTE</b>
5	GTO PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	792	792
<b>TOTAL</b>			<b>792</b>

**ANEXO Nro. 19: GASTO DE CONSTITUCION**

<b>AÑOS</b>	<b>CONCEPTO</b>	<b>VALOR</b>	<b>VALOR CONSTANTE</b>
5	GASTO DE CONSTITUCION	250	250
<b>TOTAL</b>			<b>250</b>

## ANEXO Nro. 20: EVALUACIÓN GENERAL DEL EVENTO

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL EVENTO.

- a) Nombre: .....
- b) Duración en horas:.....
- c) Realización: Desde.....Hasta.....
- d) Lugar: .....
- e) Sede: .....

### 2. INSTRUCCIONES

Frente a cada aspecto marque con una “X” el casillero que a su criterio refleje lo ocurrido en el desarrollo del evento.

Tome en cuenta la siguiente escala:

R = Regular,      B = Bueno,      MB = Muy Bueno  
E = Excelente

### 3. REACTIVOS

- a) Cumplimiento de los objetivos
- b) Desempeño de los instructores
- c) Calidad del material didáctico
- d) Coordinación general del evento
- e) Satisfacción de expectativas
- f) Intercambio de experiencias. de trabajo que permitió el evento
- g) Oportunidad de participación
- h) Integración grupal

ESCALA			
R	B	MB	E

i) Calidad General del Evento

j) Que aspectos considera usted deben ser mejorados respecto a la organización del evento.

1.....

2.....

k) Puntualice los aspectos en los cuales la coordinación debe ser mejorada.

1. ....

2. ....

3. ....

4. ....

l) Describa en forma concreta los aspectos positivos observados en el desarrollo del evento.

1. ....

2. ....

3. ....

**Fecha:** .....

## ANEXO Nro. 21: FORMULARIO DE EVALUACIÓN AL INSTRUCTOR

**Nombre del curso:** .....

**Fecha de evaluación:** .....

**Lugar:** .....

**Nombre del Instructor:** .....

### Instrucciones

Este es un formulario que ayudará al instructor a superarse y perfeccionarse profesionalmente. También ayudará a la Institución a aumentar la efectividad de los eventos de capacitación.

Con este fin le agradecemos emita su opinión lo más objetiva, franca y libre sobre la Labor del Instructor, teniendo a la vista los objetivos planteados en el programa para esta unidad temática.

Coloque una "X" en la columna que a su juicio evalúa la labor docente y anote sus sugerencias.

Tome en cuenta la siguiente escala:

**R** = Regular

**MB** = Muy Bueno

**B** = Bueno

**E** = Excelente

	<b>R</b>	<b>B</b>	<b>MB</b>	<b>E</b>
<b>1.</b> Planificación de la materia o unidad temática				
<b>2.</b> Preparación de clase				
<b>3.</b> Cumplimiento de los objetivos del programa analítico				
<b>4.</b> Cumplimiento del programa de la unidad temática				

5. Dominio de la materia				
6. Calidad didáctica				
7. Uso de ayudas didácticas (pizarrón, rota folio, audiovisuales)				
8. Interacción entre instructor y participantes				
9. Actividad para responder preguntas e inquietudes de los participantes.				
10. Interés y aplicabilidad de la materia				
11. Combinación de teoría y práctica				
12. Calidad de los trabajos prácticos				
13. Volumen, tono y modulación de la voz				
14. Lenguaje verbal				
15. Seguridad y seguridad				
16. Puntualidad				
17. Asistencia				

**TOTALES:**

**18.** Usted, recomendaría a este instructor para el próximo evento.

SI..... NO.....

¿Por qué? .....

**Observaciones y sugerencias adicionales para que este Facilitador mejore su desempeño.**

.....  
 .....  
 .....

**ANEXO Nro. 22: ENCUESTA DIRIGIDA A LAS PEQUEÑAS Y  
MICROEMPRESAS.**

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
ESCUELA DE POSTGRADO Y EDUCACIÓN CONTINUA**

---

**ENCUESTA**

**OBJETIVO:** Conocer las necesidades de capacitación y asesoramiento de la Microempresa y Pequeña empresa en la ciudad de Riobamba.

**CUESTIONARIO:**

**1. ¿A qué tipo de actividad productiva se dedica usted?**

**2. ¿Qué tiempo tiene dedicado a esta actividad?**

Menos de 1 año       -----       De 1 a 5 años       -----       Más de 5 años-----

**3. ¿Qué nivel de instrucción tiene el propietario o gerente de la unidad productiva?**

Primario       -----       Medio -----       Superior-----       Postgrado -----

**4. ¿Cuáles son los principales problemas que se presentan en la gestión de su unidad productiva?**

Gestión administrativa.....Financiero -----       Legal -----

**5. ¿Para la gestión en su unidad productiva utiliza servicios de capacitación y asesoramiento administrativo contable?**

Si -----       No-----

**6. ¿En caso de su respuesta ser afirmativa, ¿con qué frecuencia utiliza estos servicios?**

Mensual -----       Semestral -----       Anual -----       Ocasional -----

**7. ¿Cuál cree usted que es la principal limitante para que en la gestión de las pequeñas unidades productivas no se cuente con los servicios de capacitación y asesoramiento?**

Costo del servicio ----- Falta de entidades de capacitación y asesoramiento ----

**8. ¿Cree usted que debería incrementarse la oferta de capacitación y asesoramiento para mejorar el desempeño de las pequeñas unidades productivas?**

Si ----- No-----

**9. ¿En qué área considera que su unidad productiva requiere mayor capacitación o asesoramiento?**

Administrativa -----	Financiera -----	Comercial -----
Calidad -----	Producción -----	Legal -----

**10. ¿En cuál de los siguientes cursos le interesaría capacitarse?**

Liderazgo	-----
Principios de Administración de Empresas	-----
Administración Básica en Talentos Humanos	-----
Desarrollo de Habilidades Gerenciales y Directivas	-----
Seguridad e Higiene de Trabajo	-----
Elementos Básicos de Programación y Prev. Accidentes	-----
Planeación Estratégica	-----
Desarrollo de Habilidades de Ventas	-----
Calidad Total en Talentos Humanos	-----
Servicio al Cliente	-----
Medios de Publicación como Estrategia de Venta	-----
Introducción al Marketing	-----
Tributación	-----
Legislación Mercantil	-----
Contabilidad Básica	-----
Contabilidad de Costos I	-----

Contabilidad Computarizada Mónica	-----
Contabilidad de Costos II	-----
Análisis Financiero	-----
Estudio de las líneas de Crédito	-----

**NOTA:** La información que se provea es de carácter estrictamente confidencial y de uso para el presente trabajo de investigación.

**FECHA DE LA ENCUESTA:** .....

**NOMBRE DEL ENTREVISTADOR:** .....



---

---

# **CONTENIDOS DEL CURSO**

---

---

## **ANEXO Nro. 23: CURSOS A DICTARSE**

**NOMBRE DEL CURSO:**

**LIDERAZGO**

**OBJETIVO:** Los participantes aprenderán a utilizar algunas herramientas que les permitirán ser eficientes en el desempeño de su liderazgo, y reflexionará sobre la importancia de involucrar a su gente en torno a objetivos comunes.

**DURACIÓN:** 60 horas

### **CONTENIDO**

1. El Liderazgo
2. Definición de Liderazgo
3. Importancia del Liderazgo
4. Tendencia del Liderazgo
5. Tipos de Liderazgo

### **2. Herramientas para el Liderazgo Efectivo**

2.1 Proceso Administrativo

2.2 Objetivos, Metas y Estrategias: Establecer, Controlar y Evaluar

2.3 Manejo de Juntas y Reuniones

2.4 Manejo de Problemas y Toma de Decisiones

2.5 Reconocimiento y Recompensas

### **2.3 Principios de Liderazgo**

2.3.1 Importancia y Definición de Liderazgo

2.3.2 La Base del Liderazgo: El Poder

2.3.3 Enfoques para comprender el Liderazgo

2.3.4 El Enfoque Situacional

## **2.4 Enfrentando el Cambio**

2.4.1 El Cambio de Paradigmas

2.3.2 La Motivación como Herramienta de Apoyo

2.3.3 El Ciclo de Motivación

2.3.4 Enfrentar el Cambio

## **2.4 La Delegación de Responsabilidades**

2.4.1 Definición y Objetivo de la Delegación

2.4.2 Ventajas de la Delegación

2.4.3 Principios para Delegar

2.4.4 Beneficios de la Delegación

2.4.5 Un Plan de Cinco Puntos

**NOMBRE DEL CURSO:**

**PRINCIPIOS DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**OBJETIVO:** Estudiar los principios de administración de Empresas, una vez conocidos los participantes estarán en capacidad de aplicar en sus puestos de trabajo.

**DURACIÓN:** 60 horas

**CONTENIDO**

1. La empresa
2. Generalidades
3. Introducción a la Administración:
  - Origen, definición de la administración
4. Principios generales de la Administración
5. Funciones Administrativas: Clasificación

La planificación

La organización

La Dirección

El control

6. Práctica: Ejercicio de aplicación sobre planificación y organización

**NOMBRE DEL CURSO:**

**ADMINISTRACIÓN BÁSICA EN TALENTOS HUMANOS**

**OBJETIVO:** Analizar las funciones del Departamento de Talentos Humanos, una vez conocido dichas funciones estarán en capacidad de aplicar con eficiencia los procedimientos generales de la Administración del Talento

**DURACIÓN:** 60 horas.

**CONTENIDO:**

**1. Movimientos y desarrollo interpersonal**

- 1.1 Concepto e importancia de las relaciones interpersonales
- 1.2 La comunicación elementos, procesos y barreras.
- 1.3 Personalidad: actitud, conducta, carácter, temperamento, mecanismo de difusión.
- 1.4 Liderazgo
- 1.5 Integración grupal <<dinámica de grupo

**2. Aspectos genéricos de la administración**

- 2.1 Objetivos
- 2.2 Principios
- 2.3 Funciones
- 2.4 Estructura orgánica de la empresa: ubicar el departamento de personal en la estructura.

**3. Registro de personal**

- 3.1 Carpeta Individual
- 3.2 Aviso de entrada

- 3.3 Cuadro de vacaciones
- 3.4 Registro de asistencia
- 3.5 Diseñar y elaborar registro de personal

#### **4. Funciones del Departamento de Contabilidad**

#### **5. Legislación laboral**

##### **Práctica:**

- 5.1 Integración grupal (dinámicas de grupo)
- 5.2 Ubicar el departamento de personal en la estructura orgánica de la empresa.
- 5.3 Diseñar y elaborar registros de personal.
- 5.4 Analizar los casos prácticos en diversas funciones de personal: reclutamiento, selección, contratación, inducción, etc.
- 5.5 Ejercicio práctico del rol de pagos.

**NOMBRE DEL CURSO:**

**DESARROLLO DE HABILIDADES GERENCIALES Y DIRECTIVAS**

**OBJETIVO:** Motivar, desafiar, incitar y animar para diseñar un futuro y crecer como ser humano y así conseguir los objetivos.

**DURACIÓN:** 60 horas

**CONTENIDO:**

### **1. Habilidad para la toma de decisiones**

- 1.1 Problemas y decisiones típicos para un Gerente
- 1.2 Criterios para tomar buenas decisiones
- 1.3 Métodos para facilitar la toma de decisiones.

### **2. Habilidades de liderazgo y conducción de equipos de trabajo**

- 2.1 Autoridad versus liderazgo
- 2.2 Estilos de liderazgo
- 2.3 Cómo evaluar y desarrollar el propio nivel de liderazgo
- 2.4 El rol del Gerente como líder de los procesos de cambio

### **3. Habilidades para el trabajo en equipo**

- 3.1 Planificar el trabajo: establecer la misión y los objetivos del equipo.
- 3.2 Conducción del equipo en la acción.
- 3.3 Evaluación del desempeño y métodos para recompensar al equipo

### **4. Habilidades de motivación**

- 4.1 Clasificación de las necesidades
- 4.2 Cómo crear una estrategia para influir en la motivación
- 4.3 Estrategias para motivar al equipo.

## **5. Habilidades de comunicación**

- 5.1 La comunicación como problema clásico del Gerente.
- 5.2 Cómo controlar las emociones.
- 5.3 Aprender a escuchar
- 5.4 Barreras que impiden la comunicación eficaz
- 5.5 Dar y recibir retroalimentación: una herramienta que favorece la comunicación entre el Gerente y su equipo de trabajo.



**NOMBRE DEL CURSO:**

**SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO**

**OBJETIVO:** Proporcionar al participante la enseñanza correcta de cómo prevenir “los riesgos de trabajo” tanto los “accidentes de trabajo” como la “salud ocupacional”.

**DURACIÓN:** 60 horas.

**CONTENIDO**

**1. El hombre y el trabajo**

- 1.1 El hombre
- 1.2 El hombre en la sociedad
- 1.3 El hombre en el trabajo
- 1.4 Porqué trabaja el hombre
- 1.5 La empresa y el departamento de seguridad industrial
- 1.6 El hombre y la empresa

**2. Seguridad**

- 2.1 Definición
- 2.2 Importancia
- 2.3 Objetivos
- 2.4 Seguridad pública o social
- 2.5 Seguridad en el trabajo
- 2.6 Seguridad en la estabilidad en los puestos de trabajo
- 2.7 Responsabilidad del comité de seguridad industrial

### **3. Riesgos eléctricos sus consecuencias y como evitarlo**

3.1 Qué es un accidente

3.2 Riesgos eléctricos

3.3 Concepto

3.4 Importancia

3.5 Objetivos

### **4. Consecuencias y como evitarlo**

4.1 Pérdidas económicas, humanas y materiales

4.2 Desventajas

4.3 Ejemplos reales

4.4 Motivación al trabajador

4.5 Capacitación al personal

4.6 Conferencias

4.7 Hojas volantes

**NOMBRE DEL CURSO:**

**ELEMENTOS BÁSICOS DE UN PROGRAMA IDEAL DE  
PREVENCIÓN DE ACCIDENTES.**

**OBJETIVO:** Conocer los métodos y poner en práctica todos los procedimientos necesarios para que se cumplan los objetivos.

**DURACIÓN:** 60 horas.

**CONTENIDO:**

1. La seguridad más allá de la ley

**2. Elementos básicos de la organización de seguridad**

2.1 Asunción a la responsabilidad

2.2 Exposición a la política de la empresa

2-3 Puesta en práctica de la política de seguridad

2.4 Asignación de las responsabilidades

2.5 Supervisores

2.6 Dirección del programa de seguridad

**3. Estructuras organizativas**

3.1 Organización de la microempresa

3.2 Operaciones aisladas

3.3 Organización de empleos públicos

3.4 Línea jerárquica

#### **4 Adiestramiento de los trabajadores**

#### **5 Comités de Seguridad**

##### **5.1 Tipos de Comités**

##### **5.2 Funciones de los Comités**

##### **5.3 Elección y duración del mando**

##### **5.4 Políticas y procedimientos**

##### **5.5 Reuniones efectivas del Comité**

##### **5.6 Sistemas de sugerencias**

#### **6. Categorías de los costos de los accidentes ocurridos fuera del trabajo**

#### **7. Comités Especiales**

#### **8. Programas de seguridad fuera del trabajo.**

**NOMBRE DEL CURSO:**

**PLANEACIÓN ESTRATÉGICA**

**OBJETIVO:** Mejorar la capacidad de la organización para adaptarse a los cambios en el ambiente.

**DURACIÓN:** 60 horas

**CONTENIDO:**

**1. El proceso de Planificación Estratégica**

- 1.1 Determinación de la Misión y objetivos en la organización.
- 1.2 Diagnóstico de la Organización
- 1.3 Identificación de las fortalezas y las debilidades
- 1.4 Objetivos y acciones estratégicas por esferas de implementación de la Estrategia
- 1.5 Gerencia estratégica y competitividad estratégica
- 1.6 Análisis del entorno, oportunidades, amenazas, competencia industrial y análisis de competidores.
- 1.7 Análisis del entorno, oportunidades, amenazas, competencia industrial y análisis de competidores
- 1.8 Análisis interno de las organizaciones: Recursos, capacidades y competencias
- 1.9 Análisis de la industria: Fuerzas del mercado, estrategias genéricas y cadena de valor
- 1.10 Estrategia corporativa
- 1.11 Evaluación de las Estrategias

**NOMBRE DEL CURSO:**

**DESARROLLO DE HABILIDADES DE VENTA**

**OBJETIVO:** Identificar el estilo de negociación de los interlocutores, logrando cerrar acuerdos parciales y formalizar acuerdos.

**DURACIÓN:** 60 horas

**CONTENIDO:**

1. Planteamiento.
2. Tomar decisiones.
3. Evitar y resolver conflictos.
4. Cerrar acuerdos parciales.
5. Formalizar los acuerdos.

**Habilidades de comunicación.**

6. Habilidades para la atención de visitas.
7. Habilidades sociales.
8. Habilidades de planificación.
9. Habilidades para la atención telefónica.
10. Recuerde.
11. Despedida.

**NOMBRE DEL CURSO:**

**CALIDAD TOTAL EN RECURSOS HUMANOS**

**OBJETIVO:** Proporcionar al participante que el Recurso Humano constituye la fuerza motriz de una empresa y de ello depende el éxito o fracaso

**DURACIÓN:** 60 horas

**CONTENIDO:**

1. En el área personal
  - 1.1 Integración y motivación
  - 1.2 Edificencia personal, única alternativa
  - 1.3 El complemento del ser y del saber
  - 1.4 La riqueza de lo que despreciamos
  - 1.5 Mente sana en cuerpo sano
2. **En el área profesional**
  - 2.1 Siete puntos clave de organización
  - 2.2 Excelencia administrativa
  - 2.3 Marketing empresarial
  - 2.4 El método Deming
  - 2.5 La escala al éxito

**NOMBRE DEL CURSO:**

**SERVICIO AL CLIENTE**

**OBJETIVO:** Hacer comprender al microempresario que el cliente es el más importante porque él compra, él consume, define el producto, acepta o rechaza en definitiva de él depende la demanda del producto.

**DURACIÓN:** 60 Horas

**CONTENIDO**

1. Introducción
2. Definición del cliente
3. ¿Qué es el servicio al cliente?
4. Tipos de servicios

**2. Qué son los tipos de servicios a clientes**

- 2.1 Servicios de crédito
- 2.2 Servicio de manejo de mercancía
- 2.3 Servicio de atención a los clientes
- 2.4 Servicio de información y consulta
- 2.5 Servicio para comodidad de los clientes en sus compras

**3. Qué son las barreras mayores en servicio a clientes**

- 3.1 La gente – los empleados y socios.
- 3.2 La creencia de clientes están disponibles
- 3.3 Renuncia para lograr el precio
- 3.4 Los compromisos superficiales



**3.5** Escucha pero no oye, mira pero no ve

**3.6** Preocupación con los resultados de corto plazo

**4. Qué puede para hacer mejorar el sistema de servicio a clientes.**

**NOMBRE DEL CURSO:**

**MEDIOS DE PUBLICACIÓN COMO ESTRATEGIA DE VENTA**

**OBJETIVO:** Facilitar al cliente nuestro producto.

**DURACIÓN:** 60 Horas

**CONTENIDO**

1. Política publicitaria
2. Publicidad.- Concepto
3. Funciones
4. Planeamiento de campaña
5. La preparación de anuncios
  
- 6. El estudio de los medios**
  - 6.1 Nociones básicas sobre los medios
  - 6.2 Publicidad de prensa técnica y profesional
  - 6.3 Publicidad en radio y televisión
  - 6.4 Publicidad cinematográfica
  - 6.5 Carteles
  - 6.6 Publicidad directa
  - 6.7 Orientación para la elección entre medios de publicidad.
  
- 7. Lanzamiento del producto nuevo**
  - 7.1 Especificación
  - 7.2 El diseño

### **7.3 La administración de los productos**

## **8. Plan de lanzamiento**

### **8.1 Preparación del material**

### **8.2 Fecha de lanzamiento**

### **8.3 El presupuesto definitivo de lanzamiento**

### **8.4 Preparación de los medios**

### **8.5 Preparación de los distribuidores**

### **8.6 La localización del producto**

### **8.7 Iniciación de la acción publicitaria**

### **8.8 Plan de lanzamiento**

**NOMBRE DEL CURSO:**

**INTRODUCCIÓN AL MARKETING**

**OBJETIVO:** Procurar dar a conocer a los participantes los elementos básicos para que puedan vender sus productos y obtener una mayor rentabilidad.

**DURACIÓN:** 60 Horas

**CONTENIDO**

1. Concepto
2. Objetivos
3. Importancia
4. Como se debe practicar la mercadotecnia
5. **POLÍTICAS DE MERCADO**
  - 5.1 Definiciones
  - 5.2 Quienes integran el mercado
  - 5.3 Clases de mercados
  - 5.4 Dinámica de mercado
6. **BASES PREVIAS AL LANZAMIENTO DEL PRODUCTO**
  - 6.1 Investigación
  - 6.2 Selección
  - 6.3 Análisis económico
7. Desarrollo
  - 7.1 Desarrollo productivo
  - 7.2 Desarrollo técnico
  - 7.3 Test
  - 7.4 Comercialización
8. **CICLOS DE VIDA DE LOS PRODUCTOS**

**8.1** Introducción

**8.2** Crecimiento

**8.3** Madurez

**8.4** Declive

**9. LOS RATIOS**

**9.1** Concepto

**9.2** Fórmula

**9.3** Ejercicio práctico

**NOMBRE DEL CURSO:**

**TRIBUTACIÓN**

**OBJETIVO:** Adquirir los conocimientos teóricos y prácticos para resolver y coordinar los aspectos fiscales y aportar con las herramientas necesarias para una completa formación integral.

**DURACIÓN:** 60 Horas

**CONTENIDO**

1. Introducción al derecho tributario.
2. Obligaciones tributarias
3. RUC - RISE
4. Comprobantes de Ventas
5. **EL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO (IVA)**
6. Bienes y Servicios tarifa 0%
7. Bienes y Servicios tarifa 12%
8. Retenciones del IVA
9. Casos Prácticos
10. **IMPUESTO A LA RENTA (IR)**
11. Ingresos gravados
12. Gastos deducibles
13. Retenciones en la Fuente
14. Gastos Personales
15. Anticipos del Impuesto a la Renta
16. Crédito Tributario
17. Casos Prácticos
18. **TRIBUTACIÓN COMPUTARIZADA**
19. **DIMM Formularios:**

- 20.** Formulario 102, 102A Impuesto a la Renta.
- 21.** Formulario 103 Retenciones en la Fuente.
- 22.** Formulario 104, 104A Impuesto al Valor Agregado.
- 23.** Formulario 107 Comprobante de Retenciones por trabajo en Relación de Dependencia.
- 24. DIMM Anexos:**
- 25.** Anexo RDEP (Anexo de Retenciones en la Fuente Bajo Relación de Dependencia)
- 26.** Anexo REOC (Anexo de Retenciones en la Fuente de Impuesto a la Renta por Otros Conceptos)
- 27.** Anexo GP (Anexo de Gastos Personales)

**NOMBRE DEL CURSO:**

**LEGISLACIÓN MERCANTIL**

**OBJETIVO:** Realizar varios ejercicios de documentación mercantil, luego el participante estará en capacidad de emplear correctamente los documentos en casos reales.

**DURACIÓN:** 60 Horas

**CONTENIDO**

1. Estructura y requisitos legales para la construcción de una empresa o compañía
2. Clases de compañías
3. Documentación mercantil
4. Ejercicios: estructura y requisitos legales para la constitución de una compañía.
5. Prácticas con documentos reales
6. Manejar: documentación mercantil
7. Realizar prácticas sobre riesgos y seguridad de los documentos.



**NOMBRE DEL CURSO:**

**CONTABILIDAD BÁSICA**

**OBJETIVO:** Analizar los procesos contables, los participantes estarán en capacidad de registrar y manejar correctamente los libros para elaborar estados financieros.

**DURACIÓN:** 60 HORAS

**CONTENIDO**

1. Fundamentos de contabilidad
2. Concepto de contabilidad
3. Importancia del estudio de contabilidad
4. Postulados básicos de contabilidad
5. Campos de aplicación de la contabilidad
6. Su partida doble
7. Cuenta contable
8. Clases de cuentas
9. Partes de una cuenta
10. Reconocimiento del débito y crédito en una transacción
11. Aplicación práctica de los asientos contable

**NOMBRE DEL CURSO:**

**CONTABILIDAD DE COSTOS I.**

**OBJETIVO:** Estudiar y analizar la contabilidad de costos; controles y ciclo contable, los participantes deben elaborar la estructura de un departamento de producción y establecer el sistema de procedimiento y control de órdenes de producción.

**DURACIÓN:** 60 horas

**CONTENIDO:**

**TEORÍA**

1. Introducción a la contabilidad de costos
2. Costos por órdenes de producción
3. Control de materiales
4. Control de mano de obra
5. Control de gastos generales de fabricación
6. Ciclo contable por órdenes de producción
7. Punto de equilibrio

**PRACTICA**

1. Diagramar el departamento de producción
2. Registrar y formular hojas de costos
3. Tarjetas de control de existencias, flujogramas de compras, jornalización de entrega, utilización y devolución de materiales.
4. Elaborar rol de pagos, distribuir nómina y jornalizar
5. Determinar tasas de carga fabril y jornalizar carga fabril real
6. Registrar en el libro diario, mayor de fábrica, costos de producción y formular estados financieros.
7. Diagramar y calcular el punto de equilibrio

**NOMBRE DEL CURSO:**

**CONTABILIDAD COMPUTARIZADA USO Y APLICACIÓN DE**  
**MONICA**

**OBJETIVO:** Dar a conocer el método de llevar su contabilidad mediante la computación de una manera rápida, fácil y sin demora.

**DURACIÓN:** 60 Horas

**CONTENIDO**

1. Se usará el paquete denominado MÓNICA que tiene las siguientes funciones:

- 1.1 Facturas/ Estimados
- 1.2 Creando Facturas
- 1.3 Modificando/eliminando facturas
- 1.4 Totales por ventas

**2. Ítems del inventario**

- 2.1 Crear/modificar ítems
- 2.2 Modificando ítems
- 2.3 Listas de precios
- 2.4 Listas/Costos
- 2.5 Movimientos Ítems
- 2.6 Ingreso del Inventario
- 2.7 El archivo de clientes
- 2.8 Cuentas por cobrar

## **2.9 Registro de ingresos/egresos**

### **3. Cheques en la empresa**

#### **3.1 Como girar un cheque**

#### **3.2 Modificando cheques**

#### **3.3 Depósitos/retiros**

#### **3.4 Registrar cheques**

#### **3.5 Tablas de cuentas corrientes**

#### **3.6 La contabilidad en la empresa**

#### **a) Generando asientos contables**

- Asientos en forma manual
- Asientos del registro ingresos/egresos

#### **b) Libro mayor**

- Análisis del libro mayor
- Reporte del libro diario
- Balance de comprobación
- Balance general

Balance de ganancias y pérdidas.

**NOMBRE DEL CURSO:**

**CONTABILIDAD DE COSTOS II**

**OBJETIVO:** Estudiar y analizar la contabilidad de costos; controles y ciclo contable, los participantes deben elaborar la estructura de un departamento de producción y establecer el sistema de procedimiento y control de órdenes de producción.

**DURACIÓN:** 60 HORAS

**CONTENIDO CONTABILIDAD COSTOS I**

1. Introducción a la contabilidad de costos
2. Costos por órdenes de producción
3. Control de materiales
4. Control de mano de obra
5. Control de gastos generales de fabricación
6. Ciclo contable por órdenes de producción
7. Punto de equilibrio

**PRÁCTICA**

8. Diagramar el departamento de producción
9. Registrar y formular hojas de costos
10. Tarjetas de control de existencias, flujo gramas de compras, jurnalización de entrega, utilización y devolución de materiales.
11. Elaborar rol de pagos, distribuir nómina y jornalizar.
12. Determinar tasas de carga fabril y jornalizar carga fabril real.
13. Registrar en el libro diario, mayor de fábrica, costos de producción y formular estados financieros.

14. Diagramar y calcular el punto de equilibrio.

## **CONTENIDO CONTABILIDAD COSTOS II**

1. Ejercicios de sistema de costos por órdenes de producción
2. Determinar costos por departamentos
3. Determinar costos pre-determinados
4. Analizar variaciones
5. Efectuar procedimientos contables de :
  - 5.1 Un solo proceso
  - 5.2 Varios procesos
6. Realizar un presupuesto integrado del flujo de caja

**NOMBRE DEL CURSO:**

**ANÁLISIS FINANCIERO**

**OBJETIVO:** Estudiar los estados financieros y los métodos de análisis, el participante estará en capacidad de clasificar las cuentas y analizar los estados financieros por los distintos métodos.

**DURACIÓN:** 60 HORAS

**CONTENIDO**

1. Estados financieros y principio de contabilidad generalmente aceptados
2. Métodos de análisis
3. Análisis económico financiero
4. Fuentes y usos de fondos
5. Flujo de caja

**PRÁCTICA**

6. Clasificar y evaluar las cuentas del balance general
7. Reclasificar y evaluar cuentas del balance de pérdidas y ganancias
8. Cálculo porcentual, vertical y horizontal.
9. Determinar razones y porcentajes de una serie de balances
10. Interpretar ratios e indicadores financieros
11. Analizar un balance
12. Elaborará un estado de cambios en la situación patrimonial.
13. Realizar un ejercicio completo de flujo de caja.

**NOMBRE DEL CURSO:**

**ESTUDIO DE LAS LÍNEAS DE CRÉDITO**

**OBJETIVO:** Dar a conocer los pasos fundamentales para la obtención de un crédito utilizando la línea de crédito FOPINAR.

**DURACIÓN:** 60 Horas

**CONTENIDO**

1. Fuentes de financiamiento
2. Optimización de los recursos propios
3. Plan de inversión
4. Evidencia de que el sujeto de crédito pertenece a la actividad económica que solicita financiar.
5. Desde los montos máximos desde el punto de vista del cliente.
6. Desde el punto de vista del banco privado para un solo cliente.
7. Desde el punto de vista del banco privado para la suma de todos los clientes.
8. Aspectos comunes sobre la forma de pago.

**BANCO NACIONAL DE FOMENTO**

9. Crédito comercial
10. Crédito especial
11. Créditos por plazos



## **LAS COOPERATIVAS**

- 12. Cómo funciona
- 13. Crédito a bajo costo

## **LA CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL**

- 14. Qué es
- 15. Qué hace
- 16. Sus principales funciones
- 17. Quienes tienen acceso al crédito
- 18. Qué mecanismo de crédito administrativo

## **FOPINAR (FONDO DE FOMENTO DE LA PEQUEÑA INDUSTRIA Y ARTESANÍA)**

- 19. Qué es
- 20. Qué hace
- 21. Qué objetivos tiene
- 22. Condiciones y requisitos del crédito FOPINAR para la pequeña industria
  - 22.1 Condiciones generales
  - 22.2 Condiciones financiera
- 23. Tramitación
  - 23.1 El trámite de la solicitud de crédito FOPINAR
  - 23.2 Casos en que el Banco o Financiera debe realizar una consulta previa a la CFN
  - 23.3 Supervisión del crédito FOPINAR
- 24. Requisitos de la información y documentación
  - 24.1 La solicitud del crédito
  - 24.2 Aspectos principales de la solicitud de crédito.  
Caso práctico.

**ANEXO Nro. 24. LOGO TIPO DE LA EMPRESA MULTISERVICIOS PROFESIONALES S.A.**

